LAPORAN
LAYANAN KONSULTASI DAN PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN TERPADU PERIZINAN DAN NON PERIZINAN
BULAN : JANUARI S/D DESEMBER 2021

DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

KOTA BIMA

KATA PENGANTAR

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bima dalam melaksanakan pelayanan publik senantiasa dituntut untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan dapat memberikan akses yang lebih luas kepada masyarakat untuk memperoleh layanan publik. Bentuk pelayanan publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bima yang terdiri dari Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan. Maka untuk mewujudkan hal di atas selain dilakukan peningkatan kualitas pelayanan, juga harus dilakukan evaluasi terhadap penyelenggaraan PTSP agar kualitas pelayanan publik yang lebih baik dapat tercapai secara menyeluruh dan berkelanjutan.

Layanan Konsultasi dan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat terhadap Pelayanan Terpadu Perizinan dan Non Perizinan Tahun 2021 merupakan hal penting yang harus dilakukan dalam pelaksanaan kegiatan pada setiap unit penyelenggara layanan publik untuk menyerap aspirasi dan mendorong partisipasi masyarakat serta untuk memenuhi hak – hak masyarakat sebagai pengguna layanan publik sebagaimana yang diamanatkan dalam Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Tindak lanjut dan penyelesaian Layanan Konsultasi dan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat terhadap Pelayanan Terpadu Perizinan dan Non Perizinan oleh aparatur harus dapat dilaksanakan dengan baik serta harus memenuhi unsur kepuasan masyarakat guna terwujudnya pelayanan publik yang lebih berkualitas secara berkelanjutan.

Akhirnya, kami sangat mengharapkan masukan dan kritikan dari semua pihak yang bersifat membangun demi kesempurnaan laporan ini. Dengan laporan ini diharapkan dapat menjadi referensi yang bermanfaat terhadap proses perbaikan mutu pelayanan publik sehingga dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap kinerja aparatur pemerintah khususnya pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bima di masa – masa yang akan datang.

Kota Bima, 7 Januari 2022
Kepala Dinas,

Drs. Adisan
NIP. 19650729 200501 1 004

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL..... i
KATA PENGANTAR..... ii
DAFTAR ISI..... iii
BAB I. PENDAHULUAN..... 1
1.1. Latar Belakang..... 1
1.2. Dasar Hukum..... 2
1.3. Pengertian Umum..... 3
1.4. Maksud dan Tujuan..... 4
1.5. Sasaran..... 5
1.6. Ruang Lingkup..... 5
1.7. Manfaat..... 5
BAB II. LAYANAN KONSULTASI DAN PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN TERPADU PERIZINAN DAN NON PERIZINAN..... 6
2.1. Gambaran Umum..... 6
2.2. Jenis Pelayanan Konsultasi dan Pengaduan Masyarakat..... 6
2.3. Prosedur Pelayanan Konsultasi dan Pengaduan Masyarakat..... 7
2.4. Jangka Waktu Penyelesaian Layanan Konsultasi & Pengaduan Masyarakat.... 7
2.5. Jumlah dan Jenis Konsultasi..... 8
2.6. Jumlah dan Jenis Pengaduan..... 9
2.7. Jumlah Layanan Konsultasi dan Pengaduan Masyarakat..... 10
2.8. Rincian Permohonan Layanan Konsultasi..... 10
2.9. Jadwal Tindak Lanjut Layanan Konsultasi dan Pengaduan Masyarakat..... 16
BAB III. HASIL ANALISA LAYANAN KONSULTASI & PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT..... 24
3.1. Hasil Analisa Layanan Konsultasi dan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat... 24
3.2. Menetapkan Tindakan..... 32
3.3. Memberikan Informasi Kepada Pemohon..... 38
BAB IV. LANGKAH – LANGKAH PENYELESAIAN..... 39
4.1. Penyelesaian Layanan Konsultasi dan Pengaduan Masyarakat..... 39
4.2. Jumlah Tindak Lanjut Layanan Konsultasi..... 57
4.3. Jumlah Tindak Lanjut Layanan Pengaduan..... 57
4.4. Hambatan Pelayanan..... 58
4.5. Rencana Perbaikan Pelayanan..... 58
BAB V. PENUTUP 60
5.1. Kesimpulan..... 60
5.2. Rekomendasi..... 61
LAMPIRAN

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Masuknya era globalisasi seperti saat ini telah memperluas ruang informasi yang harus diberikan pemerintah kepada masyarakat. Dengan semakin terbukanya ruang informasi yang harus disediakan pemerintah, maka khusus dalam penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan pola komunikasi dua arah antara pemerintah dan masyarakat harus tersusun melalui sebuah sistem yang baik, misalnya dengan memberikan Layanan Konsultasi dalam penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan. Hal ini dilakukan untuk meminimalisir gesekan akibat perbedaan pemahaman atas informasi yang disampaikan. Terbukanya ruang informasi tersebut juga berimplikasi pada transparansi pemerintah dalam membuat sebuah aturan atau kebijakan serta adanya keterbukaan informasi seiring dengan perkembangan teknologi yang kian pesat. Sementara itu, sebagai bentuk kepedulian masyarakat terhadap langkah-langkah yang diambil pemerintah, baik dalam bentuk pengawasan pelaksanaan kebijakan, maupun laporan masyarakat terhadap suatu tindak pelanggaran bisa disampaikan melalui layanan pengaduan masyarakat. Pelayanan Pengaduan merupakan bagian dari pelayanan publik, di mana masyarakat dapat menyampaikan keluhan maupun saran perbaikan terhadap pelayanan yang diberikan oleh aparatur selaku penyelenggara layanan publik.

Berbagai pelayanan publik memang kerap kali dirasa masih memiliki kekurangan, bahkan sampai gagal berfungsi. Namun, masyarakat juga acap kali enggan untuk melaporkan apa yang menjadi kekurangan atau kendala yang dihadapi dengan berbagai alasan seperti waktu yang terlalu lama untuk bisa menyampaikan pengaduan. Hal inilah yang kemudian menjadi sorotan pemerintah untuk meningkatkan kepedulian masyarakat terhadap perbaikan pelayanan publik melalui perbaikan sistem layanan pengaduan publik.

Pengaduan masyarakat merupakan salah satu bentuk partisipasi pengawasan masyarakat yang efektif dalam rangka ikut serta mewujudkan penyelenggaraan pemerintahan yang baik, bebas kolusi, korupsi, dan nepotisme. Pengaduan masyarakat yang mengandung kebenaran dapat dipergunakan sebagai bahan masukan untuk peningkatan kapasitas aparatur negara dalam melaksanakan tugas-tugas umum pemerintahan terutama dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Penanganan pengaduan masyarakat merupakan salah satu komponen utama sebagai kegiatan penting yang harus dilakukan oleh Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bima untuk mendukung pelaksanaan kegiatan pelayanan publik yang efektif, efisien, tepat waktu, tepat sasaran, akuntabel, guna memenuhi rasa keadilan bagi masyarakat dan dunia usaha.

Untuk itu, guna meningkatkan pemahaman dan menjamin hak pengguna jasa layanan sekaligus menindaklanjuti kondisi dan/atau permasalahan pelayanan sebagai bentuk akselerasi

terhadap penyelenggaraan pelayanan perizinan dan non perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bima perlu dilaksanakan Pelayanan Konsultasi dan Pengelolaan pengaduan masyarakat Terhadap Pelayanan Terpadu Perizinan dan Non Perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bima pada Tahun 2021. Namun, disisi lain dalam hal pemberian layanan perizinan dan non perizinan tidak semua masyarakat merasa puas dengan bentuk pelayanan yang telah diberikan oleh aparatur baik sebelum izin diterbitkan maupun setelah izin diterbitkan sehingga untuk memenuhi unsur kepuasan masyarakat aparatur senantiasa dituntut memaksimalkan kualitas pelayanan dari segala sisi agar masyarakat penerima layanan merasa puas terhadap segala bentuk pelayanan yang diberikan oleh setiap aparatur Pemerintah sebagaimana yang diharapkan.

Selain itu, untuk menampung dan menidaklanjuti semua bentuk aspirasi masyarakat selaku Penguna Jasa Layanan terkait dengan penyelenggaraan pelayanan perizinan dan non perizinan maka Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bima telah menyediakan sarana Layanan Konsultasi dan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Terhadap Pelayanan Terpadu Perizinan dan Non Perizinan baik secara langsung maupun tidak langsung. Adapun bentuk aspirasi yang akan disampaikan oleh Penggunan Jasa dapat disalurkan melalui sarana layanan yang tersedia yaitu, Kotak Saran dan Pengaduan, SMS, Telepon, WA, Surat, Kuesioner IKM atau dapat langsung mendatangi petugas pada Loket Layanan Konsultasi dan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat untuk menyalurkan aspirasi atau pengaduan terkait pelayanan perizinan dan non perizinan.

Data Pemohon yang masuk melalui sarana layanan Konsultasi dan Pengaduan Masyarakat yang tersedia merupakan bentuk aspirasi masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan perizinan dan non perizinan yang diselenggarakan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bima yang harus ditindaklanjuti guna memenuhi hak – hak masyarakat sebagai salah satu upaya mewujudkan *"Good Governance"* di lingkup Pemerintah Kota Bima.

1.2. Dasar Hukum

1. Undang – Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.
2. Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2007 Tentang Penanaman Modal.
3. Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
5. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik.
6. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.
7. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah Kepada Masyarakat.

8. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 25 Tahun 2007 tentang Pedoman Penanganan Pengaduan di Lingkungan Departemen Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah.
9. Peraturan Walikota Bima Nomor 18 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Pemerintah Kota Bima.
10. Peraturan Walikota Bima Nomor 54 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.
11. Peraturan Walikota Bima Nomor 35 Tahun 2018 tentang Perubahan Atas Peraturan Walikota Bima Nomor 35 Tahun 2017 tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan Perizinan dan Non Perizinan.

1.3. Pengertian Umum

Dalam penyusunan laporan ini terdapat beberapa pengertian umum sebagai berikut :

1. **Layanan Konsultasi (KSI)** adalah merupakan *layanan konseling* yang dilaksanakan oleh konselor terhadap seorang pelanggan, disebut *konsulti* yang memungkinkan konsulti memperoleh wawasan, pemahaman dan cara-cara yang perlu dilaksanakannya dalam menangani kondisi dan/atau permasalahan pihak ketiga.
2. **Pengaduan** adalah pemberitahuan yang dibuat secara lisan dan tertulis disertai bukti awal terhadap suatu tindakan dan atau peristiwa terkait proses pelayanan perzinan dan non perizinan.
3. **Layanan Konsultasi dan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat** adalah suatu rangkaian proses kegiatan yang meliputi penerimaan, pencatatan, penela'ahan, tindak lanjut, penyaluran, pengarsipan, pemantauan dan pelaporan.
4. **Pengguna Jasa** adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha atau pihak yang memanfaatkan Layanan Publik.
5. **Konsultasi Langsung** adalah konsultasi yang secara langsung disampaikan (Tatap Muka) oleh pengguna jasa kepada penyelenggara layanan publik.
6. **Konsultasi Tidak langsung** adalah konsultasi yang disampaikan secara tertulis melalui surat resmi atau menggunakan fasilitas layanan yang tersedia seperti ; Kotak Saran dan Pengaduan, Telp, WA, SMS dan fasilitas konsultasi lainnya.
7. **Pengaduan Langsung** adalah pengaduan yang secara langsung disampaikan (Tatap Muka) oleh pengguna layanan kepada penyelenggara layanan.
8. **Pengaduan Tidak langsung** adalah pengaduan yang disampaikan secara tertulis melalui surat resmi atau menggunakan fasilitas pengaduan yang tersedia seperti ; Kotak Saran dan Pengaduan, Telp, WA, SMS Pengaduan dan fasilitas pengaduan lainnya.
9. **Penyelenggara Pelayanan Publik** adalah setiap Institusi Penyelenggara Negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan Undang – Undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan Badan hukum lain yang dibentuk semata – mata untuk kegiatan pelayanan publik.

10. **Unsur Kepuasan Masyarakat** adalah faktor dan aspek yang dijadikan pengukuran kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraaan pelayan publik.
11. **Pelayanan publik** adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai peraturan perundan – undangan bagi setiap warga dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
12. **Tim Layanan Konsultasi dan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat** adalah Tim kerja yang dibentuk untuk melaksanakan Layanan Konsultasi dan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat terhadap Pelayanan Terpadu Perizinan dan Non Perizinan pada DPMPTS Kota Bima.
13. **Pemberi layanan publik** adalah pegawai instansi Pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang – undangan yang berlaku.
14. **Penerima pelayanan** publik adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha yang menerima pelayanan dari Aparatur penyelenggara pelayanan publik.
15. **Kepuasan pelayanan** adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh Aparatur.
16. **Biaya Pelayanan Publik** adalah segala biaya (dengan nama atau sebutan apapun) sebagai imbalan jasa atas pemberian layanan publik, yang besaran dan tata cara pembayarannya ditetapkan oleh pejabat yang berwenang sesuai ketentuan peraturan perundang – undangan.

1.4. Maksud dan Tujuan

Layanan Konsultasi dan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat terhadap Pelayanan Terpadu Perizinan dan Non Perizinan yang dilaksanakan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bima sebagai unit penyelenggara Pelayanan Administrasi Perizinan dan Non Perizinan dimaksudkan :

1. Untuk menampung asprasi masyarakat terkait penyelenggaraan pelayanan publik.
2. Untuk mengukur sejauh mana keberhasilan penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik terhadap masyarakat sebagai perima layanan.
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dalam perbaikan mutu pelayanan.
4. Sebagai umpan balik dalam memperbaiki dan meningkatkan kualitas layanan.

Adapun tujuan dilaksanakannya Layanan Konsultasi dan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat terhadap Pelayanan Terpadu Perizinan dan Non Perizinan adalah untuk meningkatkan pemahaman dan menjamin hak pengguna jasa layanan sekaligus menindaklanjuti kondisi dan/atau permasalahan pelayanan sebagai bentuk akselerasi dalam pelayanan sehingga penyelenggaraan pelayanan publik dapat berjalan dengan tertib, lancar, efektif dan efisien serta memenuhi unsur kepuasan masyarakat.

1.5. Sasaran

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara publik.
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan guna mencapai kepuasan pelayanan sebagaimana harapan kita bersama.
3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik.
4. Adanya penataan sistem, sarana pendukung, mekanisme dan prosedur pelayanan serta pendanaan yang memadai sehingga pelayanan dapat dilaksanakan secara lebih berkualitas, berdaya guna, tepat guna dan berhasil guna.
5. Tumbuhnya kreativitas, prakarsa dan peran serta masyarakat dan dunia usaha dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan.
6. Terciptanya kualitas pelayanan yang lebih baik dari setiap Aparatur Pemerintah khususnya di lingkup Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bima.

1.6. Ruang Lingkup

Ruang lingkup Layanan Konsultasi dan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat adalah menindaklanjuti aspirasi masyarakat dan pelaku usaha terhadap penyelenggaraan pelayanan perizinan dan non perizinan yang dilaksanakan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bima pada Tahun 2021.

1.7. Manfaat

1. Untuk mengetahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bima secara periodik.
2. Tersedianya Data dan Informasi dari hasil Pelayanan Konsultasi dan Pengelolaan Pengaduan, baik secara kuantitatif dan kualitatif atas pelayanan yang dilaksanakan Aparatur penyelenggara pelayanan publik.
3. Adanya Data dan Informasi untuk bahan pertimbangan untuk pengambilan kebijakan yang perlu diambil pada waktu yang akan datang dan memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan dalam upaya peningkatan kinerja dan mutu pelayanan.
4. Sebagai sarana pengawasan dan bahan evaluasi terhadap pelaksanaan Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan perizinan dan non perizinan pada Unit Pelayanan Administrasi Perizinan.

BAB II

LAYANAN KONSULTASI DAN PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN TERPADU PERIZINAN NON PERIZINAN

2.1. Gambaran Umum

Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik, bahwa setiap Pelaku Usaha wajib melakukan pengimputan sendiri izin usahanya yang terdiri dari Nomor Induk Berusaha (NIB) dan Izin Usaha berdasarkan nilai investasi dan jenis usaha melalui Sistem Online Single Submission (OSS) dan perizinan untuk kegiatan usaha ini paling lambat diterbitkan selama 1 (Satu) hari kerja dengan persyaran lengkap dan benar. Namun, apabila Pelaku Usaha mengalami kesulitan dalam pengimputan data perizinan melalui Sistem Online Single Submission (OSS) maka Pemerintah Kota Bima melalui DPMPTSP Kota Bima siap membantu Pelaku Usaha untuk memproses izin melalui Sistem Online Single Submission (OSS) melalui Loket Layanan Pembantuan OSS yang selalu siap untuk memberikan layanan kepada Pelaku Usaha. Layanan Pembantuan Perizinan OSS pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bima tidak dipungut biaya. Dan terkait dengan kewenangan di daerah, maka berdasarkan Peraturan Walikota Bima Nomor 35 Tahun 2018 tentang Perubahan Atas Peraturan Walikota Bima Nomor 35 Tahun 2017 tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan Perizinan dan Non Perizinan, maka Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bima telah diberikan kewenangan untuk melaksanakan pelayanan di bidang penanaman modal yaitu pelayanan administrasi perizinan dan non perizinan di lingkup Pemerintah Kota Bima.

Guna mendukung penyelenggaraan pelayanan administrasi perizinan dan non perizinan, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bima melalui Bidang Informasi, Pengaduan dan Pengembangan Pelayanan melaksanakan Layanan Konsultasi dan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat terhadap Pelayanan Terpadu Perizinan dan Non Perizinan guna menindaklanjuti aspirasi masyarakat terkait penyelenggaraan Administrasi Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan. Selain itu, Pelayanan Konsultasi dan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Terhadap Pelayanan Terpadu Perizinan dan Non Perizinan merupakan salah satu bentuk layanan publik yang penting dilakukan oleh Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Bima sebagai salah satu upaya yang dilakukan guna menjamin hak – hak masyarakat selaku pengguna jasa dalam memperoleh layanan publik.

2.2. Jenis Pelayanan Konsultasi dan Pengaduan Masyarakat

Adapun jenis Layanan Konsultasi dan Pengaduan yang dilaksanakan, meliputi :

1. *Pelayanan Konsultasi dan Pengaduan Langsung* adalah Pemberian Layanan Konsultasi dan Pengaduan yang disampaikan secara langsung (Tatap Muka) oleh pengguna jasa kepada penyelenggara layanan publik.

2. *Pelayanan Konsultasi dan Pengaduan Tidak langsung* adalah Pemberian Layanan Konsultasi dan pengaduan yang disampaikan secara tertulis melalui surat resmi atau menggunakan fasilitas pengaduan yang tersedia seperti ; Kotak Saran dan Pengaduan, Telepon, WA, SMS Pengaduan dan fasilitas lainnya oleh pengguna jasa kepada penyelenggara layanan publik.

2.3. Prosedur Pelayanan Konsultasi dan Pengaduan Masyarakat

1. Pengguna Jasa menyampaikan permohonan melalui : *(Langsung atau melalui Telepon, WA, SMS, Email, Faksimili, Kotak Pengaduan, Website)* dengan menyertakan foto copy/scan indentitas diri.
2. Petugas Loket menerima permohonan dari pengguna jasa dengan persyaratan lengkap.
3. Petugas Loket melakukan registrasi/entry data terhadap permohonan yang masuk dan memberikan Resi/Nomor Permohonan kepada Pengguna Jasa.
4. Tim Pelayanan Konsultasi dan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat melakukan analisa terhadap permohonan yang disampaikan oleh Pengguna Jasa.
5. Tim Layanan Konsultasi dan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat menetapkan tindakan yang akan dilakukan berdasarkan permohonan yang disampaikan oleh Pengguna Jasa.
6. Tim Layanan Konsultasi dan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat memberikan informasi kepada Pengguna Jasa mengenai langkah - langkah yang akan dilakukan sebagai upaya penyelesaian.
7. Tim Layanan Konsultasi dan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat mengambil tindakan penyelesaian berdasarkan permohonan Pengguna Jasa.
   - Apabila Pengguna Jasa *Tidak Puas* dengan jawaban atau hasil penyelesaian yang dilakukan oleh Tim Pelayanan Konsultasi dan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat, maka Pengguna Jasa dapat menyampaikan *Pernyataan Puas/Tidak Puas* baik secara lisan maupun tertulis kepada Tim Pelayanan Konsultasi dan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat.
   - Untuk menindaklajuti ketidakpuasan Pengguna Jasa, maka Tim Pelayanan Konsultasi dan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat akan menganalisa kembali permohonan yang disampaikan oleh Pengguna Jasa dan mengambil tindakan penyelesaian.

   Apabila Pengguna Jasa merasa Puas dengan jawaban atau hasil penyelesaian yang dilakukan oleh Tim Layanan Konsultasi dan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat maka kegiatan Pelayanan Konsultasi dan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat telah selesai dilaksanakan.

2.4. Jangka Waktu Penyelesaian Layanan Konsultasi dan Pengaduan Masyarakat

1. Pelayanan Konsultasi Langsung
   a. Konsultasi Langsung, ditindaklanjuti maksimal selama 60 (Enam Puluh) Menit.
   b. Konsultasi Tidak Langsung, ditindaklanjuti maksimal selama 1 (Satu) hari kerja.
2. Pelayanan Pengaduan Masyarakat
   a. Pengaduan Langsung, ditindaklanjuti maksimal selama 2 (dua) hari kerja.
   b. Pengaduan Tidak Langsung, ditindaklanjuti maksimal selama 7 (Tujuh) hari kerja.

2.5. Jumlah dan Jenis Konsultasi

1. Jumlah Konsultasi

Secara keseluruhan, Permohonan Layanan Konsultasi baik secara Langsung maupun Tidak Langsung yang telah disampaikan pemohon kepada Petugas Loket Layanan Konsultasi dan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat DPMPTSP Kota Bima sejak bulan Januari s/d Desember Tahun 2021 sebanyak 16 (Enam Belas) permohonan.

2. Jenis Konsultasi

A. Konsultasi Langsung

Terkait Konsultasi Langsung, sejak Januari s/d Desember Tahun 2021 terdapat 15 (Lima Belas) Pengguna Jasa yang mengajukan permohonan Layanan Konsultasi Langsung melalui Petugas Loket Layanan Konsultasi dan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat DPMPTSP Kota Bima.

B. Konsultasi Tidak Langsung

Terkait dengan Konsultasi Tidak Langsung, sejak Januari s/d Desember Tahun 2021 terdapat 1 (Satu) Pengguna Jasa yang mengajukan permohonan Layanan Konsultasi Tidak Langsung yang disampaikan oleh Pengguna Jasa kepada Petugas Loket Layanan Konsultasi dan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat DPMPTSP Kota Bima.

Adapun rincian jumlah dan jenis Layanan Konsultasi sejak Januari s/d Desember Tahun 2021 pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bima terdapat pada tabel berikut :

Tabel 2.5. Rekapitulasi Jumlah Layanan Konsultasi Bulan Januri s/d Desember 2021

NO	BULAN	LAYANAN KONSULTASI		JUMLAH KONSULTASI	KETERANGAN
		LANGSUNG	TIDAK LANGSUNG		
1	Januari	-	-	-	Nihil
2	Februari	-	-	-	Nihil
3	Maret	-	-	-	Nihil
4	April	2	-	2	
5	Mei	2	-	2	
6	Juni	2	-	2	
7	Juli	4	-	4	
8	Agustus	2	-	2	
9	September	1	1	2	
10	Oktober	1	-	1	
11	November	1	-	1	
12	Desember	-	-	-	Nihil
JUMLAH		**15**	**1**	**16**	

Berdasarkan Tabel di atas, pada bulan Januari s/d Desember Tahun 2021 terdapat sebanyak 15 (Lima Belas) Pengguna Jasa mengajukan permohonan Layanan Konsultasi Langsung dan sebanyak 1 (Satu) Pengguna Jasa mengajukan permohonan Layanan Konsultasi Tidak Langsung yang disampaikan oleh

Pemohon kepada Tim Layanan Konsultasi dan Pengelolaan Pengaduan Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Bima.

2.6. Jumlah dan Jenis Pengaduan

1. Jumlah Pengaduan

Jumlah Permohonan Layanan Pengaduan Masyarakat baik secara Langsung maupun Tidak Langsung yang telah disampaikan pemohon kepada Petugas Loket Layanan Konsultasi dan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat DPMPTSP Kota Bima sejak bulan Januari s/d Desember Tahun 2021 sebanyak 14 (Empat Belas) permohonan.

2. Jenis Pengaduan

A. Pengaduan Langsung

Terkait Pengduan Langsung, sejak bulan Januari s/d Desember Tahun 2021 terdapat 10 (Sepuluh) Pengguna Jasa yang mengajukan permohonan Layanan Konsultasi Langsung melalui Petugas Loket Layanan Konsultasi dan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat DPMPTSP Kota Bima.

B. Pengaduan Tidak Langsung

Sedangkan terkait Pengaduan Tidak Langsung, sejak bulan Januari s/d Desember Tahun 2021 terdapat 4 (Empat) Pengguna Jasa yang mengajukan permohonan Layanan Pengaduan Tidak Langsung yang disampaikan melalui Petugas Loket Layanan Konsultasi dan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat DPMPTSP Kota Bima.

Adapun Jumlah dan jenis Layanan Pengaduan Masyarakat pada bulan Januari s/d Desember Tahun 2021 terdapat pada tabel berikut :

Tabel 2.6. Rekapitulasi Jumlah Layanan Pengaduan Masyarakat bulan Januari s/d Desember 2021

NO	BULAN	LAYANAN PENGADUAN		JUMLAH PENGADUAN	KETERANGAN
		LANGSUNG	TIDAK LANGSUNG		
1	Januari	2	-	2	
2	Februari	2	1	3	
3	Maret	-	1	1	
4	April	1	-	1	
5	Mei	1	1	2	
6	Juni	1	-	1	
7	Juli	-	-	-	Nihil
8	Agustus	-	-	-	Nihil
9	September	2	1	3	
10	Oktober	-	-	-	Nihil
11	November	1	-	1	
12	Desember	-	-	-	Nihil
JUMLAH		**10**	**4**	**14**	

Berdasarkan Tabel di atas, pada bulan Januari s/d Desember Tahun 2021 terdapat sebanyak 10 (Sepuluh) Pengguna Jasa mengajukan permohonan Layanan Pengaduan Langsung dan sebanyak 4 (Empat) Pengguna Jasa mengajukan permohonan Layanan Pengaduan Tidak Langsung. yang disampaikan oleh Pemohon kepada Tim Layanan Konsultasi dan Pengelolaan Pengaduan Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Bima.

2.7. Jumlah Layanan Konsultasi dan Pengaduan Masyarakat

Secara keseluruhan, jumlah permohonan Layanan Konsultasi dan Pengaduan Masyarakat pada bulan Januari s/d Desember 2021 terdapat pada tabel berikut ini.

Tabel 2.7. Jumlah Layanan Konsultasi & Pengaduan Masyarakat bulan Januari s/d Desember 2021

NO	BULAN	LAYANAN KONSULTASI		JUMLAH KONSULTASI	LAYANAN PENGADUAN		JUMLAH PENGADUAN	JUMLAH
		LANGSUNG	TIDAK LANGSUNG		LANGSUNG	TIDAK LANGSUNG		
1	Januari	-	-	-	2	-	2	2
2	Februari	-	-	-	2	1	3	3
3	Maret	-	-	-	-	1	1	1
4	April	2	-	2	1	-	1	3
5	Mei	2	-	2	1	1	2	4
6	Juni	2	-	2	1	-	1	3
7	Juli	4	-	4	-	-	-	4
8	Agustus	2	-	2	-	-	-	2
9	September	1	1	2	2	1	3	5
10	Oktober	1	-	1	-	-	-	1
11	November	1	-	1	1	-	1	2
12	Desember	-	-	-	-	-	-	-
JUMLAH		**15**	**1**	**16**	**10**	**4**	**14**	**30**

Berdasarkan Tabel di atas, pada bulan Januari s/d Desember Tahun 2021 terdapat sebanyak 15 (Sepuluh) Pengguna Jasa mengajukan permohonan Layanan Konsultasi Langsung dan sebanyak 1 (Satu) Pengguna Jasa mengajukan permohonan Layanan Konsultasi Tidak Langsung. Sedangkan terkait dengan Pengaduan, terdapat 10 (Sepuluh) Pengguna Jasa mengajukan permohonan Layanan Pengaduan Langsung dan sebanyak 4 (Empat) Pengguna Jasa mengajukan permohonan Layanan Pengaduan Tidak Langsung. Sehingga, total seluruh permohonan Layanan Konsultasi dan Pengaduan Masyrakat berjumlah 30 (Tiga Puluh) permohonan.

2.8. Rincian Permohonan Layanan Konsultasi

Adapun rincian permohonan Layanan Konsultasi Langsung yang disampaikan oleh 2 (Dua) Pengguna Jasa kepada Petugas Loket Pelayanan Konsultasi dan Pengaduan Masyarakat pada Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Bima, dengan rincian sebagai berikut :

1. Konsultasi Pengguna Jasa guna memperoleh informasi terkait adanya keinginan masyarakat dan pengusaha untuk memanfaatkan tanah kosong di areal sekitar Pasar Ama Hami Kota Bima untuk kegiatan usaha Penggilingan Daging, dengan data permohonan sebagai berikut :
   - Nama Pemohon : ARIS MUNANDAR
   - Pekerjaan : Wiraswasta
   - Alamat Pemohon : Jalan Lumba – Lumba RT. 003 RW. 001 Kel. Melayu - Kota Bima
   - No. Telp./HP : -
   - Tgl. Permohonan : 1 April 2021
   - Isi Permohonan : Adapun permohonan konsultasi sebagai berikut :

     Saya ingin berkonsultasi dan meminta informasi terkait pemanfaatan tanah di sekitar Pasar Ama Hami Kota Bima yang masih kosong. Untuk itu, kami bermaksud untuk mengelola tanah/lokasi tersebut untuk kegiatan usaha penggilingan daging dan perdagangan barang untuk kebutuhan rumah tangga. Dengan memanfaatkan lokasi untuk kegiatan usaha tentunya akan berpengaruh terhadap kegiatan perekonomian masyarakat yang dapat meningkatkan investasi di Kota Bima dan tentunya akan dapat meningkatkan Pendapatan Asli Daerah. Untuk itu, kami mohon penjelasan terkait dengan hal ini !

2. Konsultasi Pengguna Jasa guna memperoleh informasi terkait rencana perubahan izin usaha menjahit, dengan data permohonan sebagai berikut :
   - Nama Pemohon : MUHAMMAD ARIFIN
   - Pekerjaan : Wiraswasta
   - Alamat Pemohon : Tolodara RT. 001 RW. 001 Kel. Dara Kec. Rasanae Barat Kota Bima
   - No. Telp./HP : -
   - Tgl. Permohonan : 5 April 2021
   - Isi Permohonan : Adapun permohonan konsultasi sebagai berikut :

     Konsultasi Perubahan Izin Usaha Menjahit yang dikelola oleh orang tua dan akan dialihkan kepada Saya selaku anak. Adapun yang ingin kami tanyakan adalah :
     a. Apa saja persyaratan yang saya lengkapi dalam pengurusan izin tersebut ?
     b. Apakah boleh perizinan usaha menjahit langsung kami alihkan secara sepihak tanpa persetujuan pemilik izin, berhubung pemilik izin sudah tidak mampu lagi untuk mengelola usaha karena telah berusia lanjut ?
     c. Apakah tempat usaha lama masih bisa digunakan untuk kegiatan usaha dan apabila pindah lokasi usaha, bagaimana prosedur perizinannya agar usaha kami dapat tetap berjalan ?

3. Konsultasi Pengguna Jasa terkait adanya rencana kegiatan usaha Penampungan Jagung pada Gudang Penyimpanan yang terletak di Jalan Gajah Mada Kelurahan Monggonao Kecamatan Mpunda Kota Bima, dengan data permohonan sebagai berikut :
   - Nama Pemohon : AYATURRAHMAN, SP.
   - Pekerjaan : Wiraswasta
   - Alamat Pemohon : Jln. Muhajirin No. 02 RT. 001 RW. 001 Kelurahan Rabangodu Utara Kecamatan Raba Kota Bima
   - No. Telp./HP : -
   - Tgl. Permohonan : 25 Mei 2021
   - Isi Permohonan : Adapun permohonan konsultasi sebagai berikut :

     Saya memiliki usaha jagung bersama Kelompok Tani Jagung dan akan menampung jagung pada bangunan gudang sebelum di kirim ke daerah tujuan pemasaran. Adapun lokasi gudang tersebut kami rencanakan berada di Jalan Gajah Mada Kelurahan Monggonao

Kecamatan Mpunda Kota Bima. Adapun informasi yang ingin kami ketahui sebagai berikut :

a. Apakah kami dapat menampung gudang pada lokasi tersebut ?
b. Perizinan apa saja yang diperlukan untuk usaha kami ?
c. Apa saja prosedur dan persyaratan dalam pengurusan perizinan usaha tersebut ?
d. Berapa lama waktu yang diperlukan untuk penyelesaian izin tersebut ?
e. Berapa biaya administrasi yang diperlukan untuk pengurusan izin tersebut ? Mohon Penjelasannya, terima Kasih !

4. Konsultasi Pengguna Jasa terkait Prosedur penerbitan izin yang telah berakhir masa berlakunya, Jangka Waktu Pelayanan, Jangka Waktu Izin dan Persyaratan dalam memperoleh Perizinan Online, dengan data permohonan sebagai berikut :
   - Nama Pemohon : ASMAH
   - Pekerjaan : Mengurus Rumah Tangga
   - Alamat Pemohon : RT.009 RW. 003 Kel. Oimbo Kec. Rasanae Timur - Kota Bima
   - No. Telp./HP : -
   - Tgl. Permohonan : 25 Mei 2021
   - Isi Pengaduan : Adapun permohonan konsultasi sebagai berikut :
     a. Konsultasi prosedur pengurusan izin baru apabila izin lama telah berakhir masa berlakunya ?
     b. Berapa jangka waktu pengurusan izin melalui Sistem Online ?
     c. Berapa tahun jangka waktu atau masa berlaku perizinan berusaha ?
     d. Apa saja persyaratan memperoleh Perizinan Online ?
5. Konsultasi Pengguna Jasa terkait permohonan perubahan izin Pangkalan Gas Elpiji dari Pemilik lama, dengan data permohonan sebagai berikut :
   - Nama Pemohon : ISMUNANDAR SYAHBATUN
   - Pekerjaan : -
   - Alamat Pemohon : Kelurahan Monggonao Kecamatan Mpunda Kota Bima
   - No. Telp./HP : -
   - Tgl. Pengaduan : 7 Juni 2021
   - Isi Pengaduan : Adapun permohonan konsultasi sebagai berikut :

     Saya atas nama pribadi ingin mengajukan permohonan perubahan izin Gas Elpiji dari Pemilik Lama an. Bapak Abdul Hamid dengan alamat Jln. Gatot Subroto RT. 011 RW. 003 Kelurahan Sadia Kecamatan Mpunda Kota Bima. Adapun hal yang ingin kami tanyakan adalah sebagai berikut :

     a. Apakah kami bisa melakukan pengalihan izin tersebut ?
     b. Bagaimana prosedur dan persyaratan dalam pengurussan izin tersebut ?
     c. Izin apa yang akan kami terima untuk usaha tersebut ?
     d. Berapa biaya pelayanan yang harus kami setorkan untuk memperoleh izin pangkalan Gas Elpiji ?
     e. Berapa lama jangka waktu proses penerbitan izin tersebut ?

6. Konsultasi Pengguna Jasa terkait adanya rencana pemanfaatan lahan perkebunan untuk kegiatan usaha pembibitan, tanaman buah, sayur – sayuran dan sebagainya, dengan data permohonan sebagai berikut :
   - Nama Pemohon : BASRIN
   - Pekerjaan : Wiraswasta
   - Alamat Pemohon : Jln. Gatot Subroto RT. 007 RW. 002 Kelurahan Sadia – Kota Bima
   - No. Telp./HP : 085 237 255 777
   - Tgl. Pengaduan : 24 Juni 2021

- Isi Pengaduan : Adapun permohonan konsultasi sebagai berikut :
  Saya memiliki lahan perkebunan yang luasnya 18 Are yang dimanfaatkan untuk kegiatan usaha pembibitan tanaman buah dan sayur – sayuran dan sebagainya. Adapun hal yang ingin kami ketahui adalah sebagai berikut :
  a. Bagaimana proses penerbitan izin usaha tersebut ?
  b. Apa saja persyaratan untuk memperoleh perizinan usaha kami tersebut ?
  c. Dalam hal pengembangan usaha ke depn nanti, bagaimana dengan izin yang telah diterbitkan, apakah kami tetap menggunakan izin lama atau harus merubah perizinan usaha ?
  d. Apabila usaha kami telah berkembang, apakah status perusahaan perorangan dapat dirubah kelembagaannya menjadi Perusahaan Berbadan Hukum ? Dan bagaimana prosedur perubahan tersebut mulai dari Kelembagaannya sampai dengan prosedur perubahan izin usaha, mohon penjelasannya ?

7. Konsultasi Pengguna Jasa guna memperoleh informasi dan penjelasan untuk mengurus izin usaha perorangan Mikro, dengan data permohonan sebagai berikut :
   - Nama Pemohon : SAHRUDDIN
   - Pekerjaan : Tukang Batu
   - Alamat Pemohon : Sadia II - Kota Bima
   - No. Telp./HP : -
   - Tgl. Permohonan : 1 Juli 2021
   - Isi Permohonan : Adapun permohonan konsultasi sebagai berikut :
     Saya ingin mendapatkan informasi dan penjelasan untuk mengurus izin usaha perorangan mikro. Adapun hal yang ingin saya ketahui adalah sebagai berikut :
     a. Bagaimana cara mengurus Izin Usaha Perorangan Mikro ?
     b. Apa saja persyaratan yang harus dipenuhi ?
     c. Barapa biaya yang harus kami bayar untuk memperoleh izin usaha ?
     d. Apakah bisa saya membuka usaha dipinggir jalan raya di depan rumah ?
     Mohon penjelasannya, terima kasih !!

8. Konsultasi Pengguna Jasa guna memperoleh informasi tentang penerbitan izin pangkalan gas elpiji, dengan data permohonan sebagai berikut :
   - Nama Pemohon : IRWAN, S.Sos.
   - Pekerjaan : PNS
   - Alamat Pemohon : RT. 001 RW. 001 Kel. Rabangodu Selatan Kota Bima
   - No. Telp./HP : 085 338 751 231
   - Tgl. Permohonan : 6 Juli 2021
   - Isi Permohonan : Adapun permohonan konsultasi sebagai berikut :
     Saya ingin memperoleh informasi tentang penerbitan izin pangkalan Gas Elpiji, adapun hal – hal yang ingin saya ketahui sebagai berikut :
     a. Apakah masyarakat dan pelaku usaha dapat mengajukan permohonan untuk memperoleh izin pangkalan gas elpiji ?
     b. Apabila pelaku usaha tidak memiliki izin pangkalan Bahan Bakar Minyak Tanah, apakah bisa mengajukan permohonan untuk memperoleh izin pangkalan gas elpiji 3 Kg Bersubsidi ?
     c. Bagaimana prosedur dan persyaratan untuk memperoleh izin pangkalan gas elpiji 3 Kg Bersubsidi ?

9. Konsultasi Pengguna Jasa terkait prosedur penerbitan izin usaha, dengan data permohonan sebagai berikut :
   - Nama Pemohon : A. HAIR FADLI
   - Pekerjaan : Belum/Tidak Bekerja
   - Alamat Pemohon : Jln. Pahlawan Dara RT. 007 RW. 003 Kelurahan Dara Kecamatan Rasanae Barat Kota Bima
   - No. Telp./HP : -
   - Tgl. Permohonan : 19 Juli 2021
   - Isi Permohonan : Adapun permohonan konsultasi sebagai berikut :
     a. Konsultasi terkait bagaimana prosedur penerbitan izin usaha apabila belum memiliki tempat usaha ?
     b. Apakah setiap kegitan usaha harus memiliki izin usaha ?
     c. Apakah bisa melakukan kegiatan usaha di pinggir jalan (trotoar) dengan skala mikro dan apakah DPMPTSP Kota Bima dapat memberikan izin usaha di lokasi tersebut, mohon penjelasannya

10. Konsultasi Pengguna Jasa terkait Prosedur penerbitan izin usaha penjualan pakaian jadi (Butik), dengan data permohonan sebagai berikut :
   - Nama Pemohon : NUR AMIRAH BULQIS
   - Pekerjaan : Wiraswasta
   - Alamat Pemohon : RT.008 RW. 003 Kel. Mande Kec. Mpunda - Kota Bima
   - No. Telp./HP : 085 253 222 322
   - Tgl. Permohonan : 25 Mei 2021
   - Isi Permohonan : Adapun permohonan konsultasi sebagai berikut :
     Pada saat ini saya memiliki usaha penjualan pakaian jadi khusus wanita (Butik). Usaha usaha tersebut saya kelola bersama keluarga namun belum memiliki izin usaha. Mohon Penjelasan dari DPMPTSP Kota Bima :
     a. Bagaimana cara mengurus izin usaha melalui Sistem OSS ?
     b. Apa saja jenis perizinan yang diperlukan untuk kegiatan usaha kami ?
     c. Apa saja persyaratan yang harus dipenuhi untuk memperoleh izin usaha ?
     d. Berapa biaya yang diperlukan untuk memperoleh izin usaha Butik ?

11. Konsultasi Pengguna Jasa terkait peralihan izin pangkalan Bahan Bakar Minyak Tanah (BBMT) ke pangkalan Gas Elpiji, dengan data permohonan sebagai berikut :
   - Nama Pemohon : SUMARNI
   - Pekerjaan : Karyawan Honorer
   - Alamat Pemohon : RT. 003 RW. 001 Kelurahan Lewirato Kecamatan Mpunda Kota Bima
   - No. Telp./HP : -
   - Tgl. Permohonan : 3 Agustus 2021
   - Isi Permohonan : Adapun permohonan konsultasi sebagai berikut :
     Konsultasi terkait peralihan Izin Pangkalan Bahan Bakar Minyak Tanah (BBMT) ke pangkalan Gas Elpiji atas nama Hetti Tanjung (Kios Fitri). Adapun hal yang ingin saya konsultasikan adalah :
     a. Bagaimana prosedur penerbitan izin Gas Elpiji 3 Kg Bersubsidi ?
     b. Berapa biaya dalam pengurusan izin Gas Elpiji 3 Kg Bersubsidi ?
     c. Sampai dengan saat ini, pangkalan atas nama Kios Fitri tidak ada aktivitas usaha karena pemilik usaha sedang dalam proses perawatan yang disebabkan terpapar virus covid-19 dan pada saat ini berada di Kota Mataram. Dengan kondisi ini, apakah pengelolaan pangkalan tersebut dapat dialihkan kepada pihak lain. Apabila hal ini dapat dilakukan bagaimana prosedurnya agar kegiatan usaha tetap berjala.

12. Konsultasi Pengguna Jasa terkait Prosedur penerbitan izin usaha kue basah dan kue kering, dengan data permohonan sebagai berikut :
    - Nama Pemohon : SRI HERNI
    - Pekerjaan : Wiraswasta
    - Alamat Pemohon : Lingkungan Tato Kel. Jatiwangi Kec. Asakota – Kota Bima
    - No. Telp./HP : -
    - Tgl. Permohonan : 18 Agustus 2021
    - Isi Permohonan : Adapun permohonan konsultasi sebagai berikut :

      Pada saat ini saya sedang membuka usaha kecil – kecilan yaitu usaha kue basah dan kue kering, namun sampai saat ini saya belum memilki izin usaha. Adapun informasi yang ingin saya ketahui adalah :
      a. Bagaimana prosedur untuk memperoleh izin usaha ?
      b. Apa saja persyaratan untuk memperoleh izin usaha ?
      c. Selain izin usaha, dokumen usaha yang harus kami miliki untuk mendukung kegiatan usaha kami ?
      d. Bagaimanakah cara mengurus perizinan usaha melalui OSS, mohon penjelasannya. Terima kasih !

13. Konsultasi Pengguna Jasa terkait tata cara perlihan izin pengecer pupuk apabila pemilik izin telah meninggal dunia, dengan data permohonan sebagai berikut :
    - Nama Pemohon : RAODAH
    - Pekerjaan : Mengurus Rumah Tangga
    - Alamat Pemohon : RT. 004 RW. 002 Kel. Nungga Kec. Rasanae Timur – Kota Bima
    - No. Telp./HP : -
    - Tgl. Permohonan : 1 September 2021
    - Isi Permohonan : Adapun permohonan konsultasi sebagai berikut :

      Saya ingin berkonsultasi terkait tata cara peralihan izin pengecer pupuk apabila pemilik pupuk atau pemilik izin telah meninggal dunia. Adapun hal yang ingin kami ketahui adalah sebagai berikut :
      a. Bagaimana prosedur pengalihan izin pengecer pupuk ?
      b. Apa saja persyaratan yang diperlukan untuk melakukan pengalihan izin usaha tersebut ?
      c. Berapa biaya yang diperlukan untuk pengalihan nama penanggung jawab izin usaha tersebut ?

      Mengingat saya adalah isteri sah dari pemilik izin UD. Barokah, mohon agar DPMPTSP Kota Bima memberikan kesempatan kepada saya untuk dapat melanjutkan kegiatan usaha tersebut. Demikian, atas kerjasamanya kami sampaikan terima kasih !

14. Konsultasi Pengguna Jasa guna memperoleh informasi terkait keberadaan dan status perizinan Koperasi Serba Usaha “Bina Usaha”, dengan data permohonan sebagai berikut :
    - Nama Pemohon : ARIS MUNANDAR
    - Pekerjaan : Wiraswasta
    - Alamat Pemohon : Jalan Lumba – Lumba RT. 003 RW. 001 Kel. Melayu Kec. Asakota Kota Bima
    - No. Telp./HP : -
    - Tgl. Permohonan : 9 September 2021
    - Isi Permohonan : Adapun permohonan konsultasi sebagai berikut :

      Terdapat kegiatan usaha yang berbentuk Koperasi Serba Usaha yang bernama “Bina Usaha” yang melakukan kegiatan usaha di Kelurahan Monggonao Kecamatan Mpunda Kota Bima. Guna menjamin legalitas usaha terhadap koperasi tersebut agar semua masyarakat yang ingin bergabung dengan koperasi maka informasi yang ingin kami ketahui adalah sebagai berikut :

a. Apakah koperasi tersebut telah memiliki izin usaha ?
b. Berapa jangka waktu atau masa berlaku izin usaha tersebut ?
c. Apa saja aktivitas usaha yang dilakukan koperasi tersebut ?

15. Konsultasi Pengguna Jasa guna memperoleh informasi dan penjelasan terkait adanya pelaksanaan Pemantaun dan Pengawasan yang telah dilaksanakan oleh DPMPTSP Kota Bima, Dinas Pariwista Kota Bima dan Sat. Pol. PP Kota Bima terhadap Cafe Surf, dengan data permohonan sebagai berikut :
    - Nama Pemohon : EWA HAZWAR AKBAR
    - Pekerjaan : Wiraswasta
    - Alamat Pemohon : RT. 001 RW. 001 Kel. Monggonao Kec. Mpunda - Kota Bima
    - No. Telp./HP : -
    - Tgl. Permohonan : 11 Oktober 2021
    - Isi Permohonan : Adapun permohonan konsultasi sebagai berikut :

      Sehubungan dengan pelaksanaan Pemantaun dan Pengawasan yang telah dilaksanakan oleh DPMPTSP Kota Bima, Dinas Pariwista Kota Bima dan Satuan Polisi Pamong Paraja (Sat. Pol. PP) Kota Bima terhadap Café Surf, kami selaku pemilik café ingin mengetahui hal sebagai berikut :

      e. Bagaimana prosedur dan persyaratan perizinan (izin cafe) dari izin manual ke izin OSS, mengingt izin usaha kami masih berlaku !
      f. Bagaimana cara kami selaku pengusaha untuk dapat memproses perizinan OSS sementara kami belum mengetahui tata cara penerbitan izin tersebut !
      g. Barapa biaya dan jangka perizinan OSS ?

      Mohon penjelasannya, terima kasih !!

16. Konsultasi Pengguna Jasa terkait tata cara pengalihan izin pupuk bersubsidi, dengan data permohonan sebagai berikut :
    - Nama Pemohon : JULKHIRI
    - Pekerjaan : Karyawan Swasta
    - Alamat Pemohon : RT. 004 RW. 002 Kel. Nitu Kec. Raba Kota Bima
    - No. Telp./HP : -
    - Tgl. Permohonan : 22 November 2021
    - Isi Permohonan : Adapun permohonan konsultasi sebagai berikut :

      Saya ingin berkonsultasi terkait tata cara pengalihan izin pupuk bersubsidi. Adapun hal yang ingin kami ketahui sebagai berikut :

      a. Bagaimana prosedur pengalihan izin pupuk bersubsidi ?
      b. Apa saja persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh izin pupuk ?
      c. Bagaimana cara memperoleh izin pupuk melalui OSS ?
      d. Berapa biaya yang diperlukan untuk memperoleh izin pupuk tersebut ?

      Demikian, atas perhatiannya kmi sampikan terima kasih.

2.9. Rincian Permohonan Layanan Pengaduan

Pada bulan Januari s/d Desember 2021, secara keseluruhan terdapat 14 (Empat Belas) permohonan layanan Pengaduan yang disampaikan Pengguna Jasa kepada Petugas Loket Pelayanan Konsultasi dan Pengaduan Masyarakat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota, yaitu permohonan Pengaduan Langsung disampaikan oleh 10 (Sepuluh) Pengguna Jasa dan permohonan Pengaduan Tidak Langsung disampaikan oleh 4 (Empat) Pengguna Jasa.

Adapun permohonan Layanan Pengaduan baik secara Langsung dan Tidak Langsung pada bulan Januari s/d Desember Tahun 2021 yang disampaikan oleh 14 (Empat Belas) Pengguna Jasa kepada Petugas Loket Pelayanan Konsultasi dan Pengaduan Masyarakat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bima sebagai berikut :

1. Pengaduan terkait adanya keberatan pemohon atas pelayanan yang diberikan oleh Petugas Loket terkait kelengkapan persyaratan yang harus dipenuhi oleh Pengguna Jasa dalam proses pengurusan izin usaha, dengan data pengaduan sebagai berikut :

   - Nama Pemohon : ZULKIFLI MAMAN
   - Pekerjaan : Wiraswasta
   - Alamat Pemohon : Kelurahan Monggonao Kecamatan Mpunda - Kota Bima
   - No. Telp./HP : -
   - Tgl. Pengaduan : 25 Januari 2021
   - Isi Pengaduan : Isi pengaduan yang disampaikan sebagai berikut :
     Saya atas nama pribadi dan perusahaan merasa keberatan atas pelayanan yang diberikan oleh petugas loket yaitu terkait dengan kelengkapan persyaratan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) dan telah membayar retribusi IMB pada Dinas PU dan Dinas PU telah mengeluarkan rekomendasi terhadap pengurusan IMB yang telah kami lakukan. Mohon agar perizinan usaha yang sedang kami proses agar tidak dipersulit agar tidak banyak waktu kami yang terbuang. PTSP seharusnya bisa mengurus semua perizinan di satu tempat agar lebih efektif dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dan pengusaha.

2. Pengaduan terkait adanya adanya permohonan izin yang diajukan oleh CV. SORI MONCA yang memiliki alamat usaha di wilayah Kabupaten Bima, namun sistem OSS menolak proses pengimputan data perusahaan dimaksud, dengan data pengaduan sebagai berikut :

   - Nama Pemohon : MUHAMMAD LUBIS
   - Pekerjaan : PNS
   - Alamat Pemohon : Kelurahan O'o Kecamatan Donggo - Kabupaten Bima
   - No. Telp./HP : -
   - Tgl. Pengaduan : 29 Januari 2021
   - Isi Pengaduan : Isi Pengaduan yang disampaikan sebagai berikut :
     Saya atas nama CV. SORI MONCA yang beralamat di Kabupaten Bima mengajukan permohonan izin melalui Sistem OSS. Namun Sistem OSS menolak data yang kami imput. Hal ini terjadi karena CV. SORI MONCA telah terdaftar melalui Sistem OSS an. RADINAL yang beralamat di Kota Bima. Maka, berdasarkan data perusahaan dan Surat Setoran Pajak (SSP) Tahunan an. CV. SORI MONCA yang beralamat di Kabupaten Bima. Berdasarkan hal ini, kami meminta kepada DPMPTSP Kota Bima untuk mencabut izin usaha CV. SORI MONCA yang beralamat di Kota Bima an. RADINAL, agar kami dapat melaksanakan kegiatan usaha sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

3. Pengaduan terkait adanya keberatan pemohon dengan adanya perpanjangan izin usaha yang dilakukan oleh Pihak Koperasi BNI'46 Cabang Bima, dengan data pengaduan sebagai berikut :

   - Nama Pemohon : Aris Munandar
   - Pekerjaan : Wiraswasta

- Alamat Pemohon : RT.017 RW. 006 Kel. Tawali Kecamatn Wera – Kabupaten Bima
- No. Telp./HP : -
- Tgl. Pengaduan : 15 Februari 2021
- Isi Pengaduan : Isi pengaduan yang disampaikan sebagai berikut :
  Saya mengajukan keberatan atas perpanjangan izin yang akan dilakukan oleh Koperasi BNI'46 Cabang Bima. Saya meminta kepada DPMPTSP Kota Bima agar tidak memproses permohonan permohonan perpanjangan izin Koperasi BNI'46 Cabang Bima. Hal ini saya minta karena pada saat ini Koperasi BNI'46 Cabang Bima masih memiliki permasalahan menyangkut pengelolaan keuangan koperasi yang melibatkan karyawan dan penanggung jawab koperasi tersebut. Mohon ditindaklanjuti !

4. Pengaduan terkait adanya keberatan dari Pemohon selaku Pemilik izin UD. Tani Bangkit atas terjadinya pengalihan nama penanggung jawab UD. Tani Bangkit secara sepihak, dengan data pengaduan sebagai berikut :

- Nama Pemohon : HUSNI
- Pekerjaan : Wiraswasta
- Alamat Pemohon : RT.008 RW. 004 Kelurahan Nitu Kecamatan Raba - Kota Bima
- No. Telp./HP : -
- Tgl. Pengaduan : 22 Februari 2021
- Isi Pengaduan : Isi pengaduan yang disampaikan sebagai berikut :
  Saya atas nama pemilik UD. Tani Bangkit merasa keberatan atas terjadinya pengalihan nama penanggung jawab UD. Tani Bangkit kepada Bapak Julhairi secara sepihak tanpa adanya persetujuan dari kami selaku penanggung jawab perusahaan. Untuk itu, melalui kesempatan ini kami meminta kepada DPMPTSP Kota Bima agar segera membatalkan izin usaha UD. Tani Bangkit atas nama Julhairi dan dikembalikan kepada penanggung jawab lama yaitu an. Husni sesuai dengan nama penanggung jawab yang sebenarnya. Dan terkait dengan masalah saya ini, agar segera ditindaklanjuti sesuai dengan hak saya selaku pemilik izin UD. Tani Bangkit, dan agar saya dapat kembali melakukan kegiatan usaha sesuai bidang usaha yang tertuang dalam surat izin usaha.

5. Pengaduan terkait permintaan Pemohon untuk membekukan izin usaha CV. SORI MONCA yang beralamat di Jalan Gajah Mada RT. 011 RW. 005 Kel. Monggonao Kecamatan Mpunda Kota Bima an. RADINAL, dengan data pengaduan sebagai berikut :

- Nama Pemohon : ISKANDAR, S.Sos.
- Pekerjaan : -
- Alamat Pemohon : Jalan Lintas Pasang Rahan No. 006 RT. 004 RW. 002 Donggo Kabupaten Bima - NTB
- No. Telp./HP : -
- Tgl. Pengaduan : 24 Februari 2021
- Isi Pengaduan : Isi pengaduan yang disampaikan sebagai berikut :
  Dengan hormat. Sehubungan dengan adanya Pendaftaran Usaha yang dilakukan oleh CV. SORI MONCA yang beralamat di Jalan Gajah Mada RT. 011 RW. 005 Kelurahan Monggonao Kecamatan Mpunda Kota Bima Provinsi NTB. Dengan ini LSM KAKI NTB yang sudah di kuasakan oleh Dirut CV. SORI MONCA yang beralamat di Kabupaten

Bima meminta kepada Dinas terkait untuk membekukan izin (NIB) dari CV. SORI MONCA yang beralamat di Kota Bima, karena NPWP yang dilampirkan oleh Saudara RADINAL selaku Dirut CV tersebut merupakan NPWP CV. SORI MONCA yang beralamat di Jalan Lintas Pasang Rahan No. 006 RT. 004 RW. 002 Donggo Kabupaten Bima Provinsi NTB, sesuai dengan Print Out Pembayaran Pajak yang dikeluarkan oleh Kantor KPP Pratama Raba Bima yang kami lampirkan. Demikian Surat Pengaduan yang kami buat semoga dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

6. Pengaduan terkait adanya Permohonan Gugatan Perusahaan Perorangan, dengan data pengaduan sebagai berikut :

   - Nama Pemohon : HUSNI
   - Pekerjaan : Wiraswasta
   - Alamat Pemohon : RT. 008 RW. 004 Kelurahan Nitu Kecamatan Raba – Kota Bima
   - No. Telp./HP : 085 238 670 337
   - Tgl. Pengaduan : 1 Maret 2021
   - Isi Pengaduan : Isi pengaduan yang disampaikan sebagai berikut :
     Dengan ini saya menggugat atas nama Julhairi, bahwa yang bersangkutan membalik nama perusahaan tanpa sepengetahuan pemilik perusahaan UD. TANI BANGKIT perorangan tersebut, maka saya meminta segera diproses sesuai Undang-undang yang berlaku dan serta mekanisme dan aturan yang ada di dalam Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Bima.

7. Pengaduan Pengguna Jasa terkait adanya keberatan atas pencabutan izin usaha UD. Tani Bangkit an. Julkhairi, dengan data permohonan sebagai berikut :
   - Nama Pemohon : JULKHAIRI
   - Pekerjaan : Karyawan Swasta
   - Alamat Pemohon : RT. 006 RW. 003 Kelurahan Nitu Kecamatan Raba Kota Bima
   - No. Telp./HP : -
   - Tgl. Permohonan : 1 April 2021
   - Isi Permohonan : Adapun permohonan pengaduan sebagai berikut :
     Saya atas nama Direktur UD. Tani Bangkit merasa keberatan atas pencabutan perizinan usaha kami. Untuk itu, kami meminta agar hal ini ditinjau kembalidan kami menginginkan agar izin usaha UD. Tani Bangkit atas nama Husni dapat segera dicabut agar memenuhi unsure keadilan bagi kami. Demikian, mohon agar pengaduan kami ditindaklanjuti !

8. Pengaduan Pengguna Jasa terkait adanya keberatan atas pencabutan izin usaha CV. Sori Monca an. Radinal, dengan data permohonan sebagai berikut :

   - Nama Pemohon : RADINAL
   - Pekerjaan : Karyawan Honorer
   - Alamat Pemohon : Jln. IR. Soetami RT. 011 RW. 004 Kelurahan Rabadompu Timur Kecamatan Raba Kota Bima
   - No. Telp./HP : -
   - Tgl. Permohonan : 25 Mei 2021
   - Isi Permohonan : Adapun permohonan pengaduan sebagai berikut :
     Saya mengajukan keberatan atas pencabutan izin usaha CV. Sori Monca an. Radinal. Karena semua bukti dokumen perusahaan yang kami miliki adalah atas nama CV. Sori Monca yang beralamat di Kota

Bima. Untuk itu, kami meminta kepada DPMPTSP Kota Bima untuk mencabut Perizinan Usaha CV. Sori Monca yang beralamat di Kabupaten Bima agar CV. Sori Monca an. Radinal yang beralamat di Kota Bima dapat melakukan penambahan bidang usaha dan dapat memproses perizinan melalui sistem OSS. Terkait dengn NPWP Perusahaan, adalah milik CV. Sori Monca an. Radinal yang beralamat di Kota Bima. Terkait Permasalahan ini, harap segera ditindaklanjuti agar kami dapat melakukan kegiatan usaha sesuai dengan ketentuan yang berlaku !

9. Pengaduan terkait adanya keberatan masyarakat atas beroperasinya Bengkel Las di tengah permukiman warga, dengan data permohonan sebagai berikut :

   - Nama Pemohon : ADBURRAHMAN, S.SOS.
   - Pekerjaan : PNS
   - Alamat Pemohon : RT. 003 RW. 001 Kel. Matakando Kec. Mpunda Kota Bima
   - No. Telp./HP : 082 146 537 139
   - Tgl. Permohonan : 28 Juni 2021
   - Isi Permohonan : Adapun permohonan pengaduan sebagai berikut :
     a. Keberatan atas beroperasinya Bengkel Las UD. Berlian Baja di tengah permukiman warga dan bersebelahan dengan lokasi pembangunan Masjid At – Taqwa !
     b. Saya dengan Bapak Edi Sumardi merasa terganggu dengan suara musik yang sangat kencang, baik saat waktu ibadah, waktu istirahat serta waktu bulan Ramadhan !

10. Pengaduan masyarakat terkait beroperasinya PT. Thian Shun Food Trading yang bergerak di bidang Penjualan Ice Cream yang belum mengantongi izin usaha, dengan data permohonan sebagai berikut :

    - Nama Pemohon : FITRAH RAMONANI
    - Pekerjaan : Karyawan Honorer
    - Alamat Pemohon : Jalan Lumba – Lumba RT. 003 RW. 001 Kel. Melayu - Kota Bima
    - No. Telp./HP : 085 239 009 092
    - Tgl. Permohonan : 31 Mei 2021
    - Isi Permohonan : Adapun permohonan pengaduan sebagai berikut :
      a. Alasan mendasar tentang perizinan tempat/lokasi pendirian PT. tersebut tidak mengantongi izin. Berdirinya PT. tersebut sejak tahun 2017, dan nama PT. selalu berganti setiap 2 tahun. Izin SIUP nya memakai izin lama. Dulu kantor lamanya berada di samping soto sate pengadilan agama.
      b. Sudah 3 kali mengganti nama PT ini, sampai berpindah tempat yang baru sekarang ini. Dengan nama PT. yang baru yang tidak memiliki izin tempat gudang/kantor dan SIUP yang terbaru. Dan tidak pernah melapor LKPM.

11. Pengaduan terkait adanya keberatan pemilik pangkalan yang ada di Kolo yang sangat merasa dirugikan dengan adanya pangkalan di luar Kolo yang membawa elpiji 3 Kg bersubsidi di Kolo, dengan data permohonan sebagai berikut :

    - Nama Pemohon : ABDUL MUTHALIB
    - Pekerjaan : Wiraswasta
    - Alamat Pemohon : RT. 006 RW. 004 Kel. Kolo Kec. Asakota – Kota Bima

- No. Telp./HP : 085 333 968 017
- Tgl. Permohonan : 16 September 2021
- Isi Permohonan : Adapun permohonan pengaduan sebagai berikut :
  Kami sebagai pangkalan yang ada di Kolo, sangat merasa dirugikan dengan adanya pangkalan di luar Kolo yang membawa elpiji 3 Kg bersubsidi di Kolo. Banyak barang diangkut ke Kolo ± 100 biji. Bahkan pangkalan yang ada di Bedi sangat berani dia menyatakan bahwa bisa bebas jualan di wilayah orang, baik di Kabupaten maupun di Kota Bima. Kami meminta agar ditindak pangkalan tersebut sesuai dengan hukum yang berlaku di perizinan.

12. Pengaduan terkait adanya penghentian pendistribusian Bahan Bakar Solar dari SPBU untuk kelompok nelayan yang ada di Kelurahan Kolo Kota Bima, dengan data permohonan sebagai berikut :

- Nama Pemohon : ABDUL MUTHALIB
- Pekerjaan : Wiraswasta
- Alamat Pemohon : RT. 006 RW. 004 Kel. Kolo Kec. Asakota – Kota Bima
- No. Telp./HP : 085 333 968 017
- Tgl. Permohonan : 17 September 2021
- Isi Permohonan : Adapun permohonan pengaduan sebagai berikut :
  Permasalahan/keluhan masalah Bahan Bakar Solar. Izin pengecer kami tak berlaku lagi, bagaimana permasalahan ini bisa diselesaikan oleh Pemerintah.

13. Pengaduan terkait adanya keberatan pelaku usaha atas berdirinya kegiatan usaha Pom Bensin Mini khusus kendaraan roda 2, dengan data permohonan sebagai berikut :

- Nama Pemohon : Drs. H. SYARIFUDIN H.M.
- Pekerjaan : Wiraswasta
- Alamat Pemohon : RT. 001 RW. 1 Desa Kecamatan Palibelo – Kabupaten Bima
- No. Telp./HP : -
- Tgl. Permohonan : 13 September 2021
- Isi Permohonan : Adapun permohonan pengaduan sebagai berikut :
  a. Saya keberatan atas berdirinya kegiatan usaha Pom Bensin Mini khusus kendaraan roda 2 (sepeda motor) oleh UD. Bima Sarana Migas kerena terindikasi akan menimbulkan kemacetan sehingga mempengaruhi kapasitas pelanggan bagi tempat – tempat usaha yang ada disekitar lokasi usaha tersebut !
  b. Berdirinya Pom Bensin Mini di sekitar pemukiman penduduk dapat mengancam keselamatan warga sekitar lokasi usaha !
  c. Keberadaan Pompa Bensin Mini harus dapat menjamin kelestarian lingkungan, menjamin keselamatan pengguna jalan dan kelancaran arus lalu lintas di depan lokasi usaha tersebut !
  d. DPMPTSP Kota Bima harus dapat memastikan kelayakan tempat usaha tersebut dengan melakukan survei lokasi !
  Demikian pengaduan kami, mohon ditindaklanjuti !

14. Pengaduan terkait adanya keberatan pelaku usaha atas berdirinya Tower, dengan data permohonan sebagai berikut :

- Nama Pemohon : GUNAWAN MAHMUD
- Pekerjaan : Wiraswasta
- Alamat Pemohon : RT. 001 RW. 001 Kel. Melayu Kec. Asakota – Kota Bima

- No. Telp./HP : -
- Tgl. Permohonan : 19 November 2021
- Isi Permohonan : Adapun permohonan pengaduan sebagai berikut :
  a. Keberatan adanya / diperpanjang Kontrak Tower.
  b. Diperpanjangnya Kontrak Tower tanpa adanya persetujuan warga RT. 01/01 Kelurahan Melayu dan Kelurahan Tanjung.
  c. Jangan kasi izin kontraknya.
  d. Banyak warga di sekitar Tower sakit sesak nafas/asma.

2.9 Jadwal Tindak Lanjut Layanan Konsultasi dan Pengaduan Masyarakat

A. Jadwal Tindak Lanjut Layanan Konsultasi

Jangka waktu dalam rangka menindaklanjuti permohonan Layanan Konsultasi merupakan salah satu komponen penting sebagai tolak ukur dalam penyelenggaraan Layanan Konsultasi sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan.

Adapun Jadwal Tindak Lanjut dalam pelaksanaan Layanan Konsultasi pada Bulan Januari s/d Desember Tahun 2021 dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel 2.9. Jadwal Tindak Lanjut Layanan Konsultasi Bulan Januari s/d Desember 2021.

NO	HARI/TGL. KONSULTASI	JENIS KONSULTASI	PENGUMPULAN DATA	PEMBAHASAN HASIL	PENYELESAIAN
1	Kamis, 01-04-2021	Langsung	Kamis, 01-04-2021	Kamis, 01-04-2021	Kamis, 01-04-2021
2	Senin, 05-04-2021	Langsung	Senin, 05-04-2021	Senin, 05-04-2021	Senin, 05-04-2021
3	Selasa, 25-05-2021	Langsung	Selasa, 25-05-2021	Selasa, 25-05-2021	Selasa, 25-05-2021
4	Selasa, 25-05-2021	Langsung	Selasa, 25-05-2021	Selasa, 25-05-2021	Selasa, 25-05-2021
5	Senin, 07-06-2021	Langsung	Senin, 07-06-2021	Senin, 07-06-2021	Senin, 07-06-2021
6	Kamis, 24-06-2021	Langsung	Kamis, 24-06-2021	Kamis, 24-06-2021	Kamis, 24-06-2021
7	Kamis, 01-07-2021	Langsung	Kamis, 01-07-2021	Kamis, 01-07-2021	Kamis, 01-07-2021
8	Selasa, 06-07-2021	Langsung	Selasa, 06-07-2021	Selasa, 06-07-2021	Selasa, 06-07-2021
9	Senin, 19-07-2021	Langsung	Senin, 19-07-2021	Senin, 19-07-2021	Senin, 19-07-2021
10	Rabu, 21-07-2021	Langsung	Rabu, 21-07-2021	Rabu, 21-07-2021	Rabu, 21-07-2021
11	Selasa, 03-08-2021	Langsung	Selasa, 03-08-2021	Selasa, 03-08-2021	Selasa, 03-08-2021
12	Rabu, 18-08-2021	Langsung	Rabu, 18-08-2021	Rabu, 18-08-2021	Rabu, 18-08-2021
13	Rabu, 01-09-2021	Langsung	Rabu, 01-09-2021	Rabu, 01-09-2021	Rabu, 01-09-2021
14	Kamis, 09-09-2021	Tidak Langsung	Kamis, 09-09-2021	Kamis, 09-09-2021	Kamis, 09-09-2021
15	Senin, 11-10-2021	Langsung	Senin, 11-10-2021	Senin, 11-10-2021	Senin, 11-10-2021
16	Senin, 22-11-2021	Langsung	Senin, 22-11-2021	Senin, 22-11-2021	Senin, 22-11-2021

B. Jadwal Tindak Lanjut Layanan Pengaduan Masyarakat

Jangka waktu dalam rangka menindaklanjuti permohonan Layanan Pengaduan merupakan salah satu komponen penting sebagai tolak ukur dalam penyelenggaraan Layanan Pengaduan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan. Adapun Jadwal Tindak Lanjut pelaksanaan Layanan Pengaduan pada Bulan Januari s/d Desember Tahun 2021 dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel 2.8. Jadwal Tindak Lanjut Pengaduan Masyarakat Bulan Januari s/d Desember 2021.

NO	HARI/TGL. PENGADUAN	JENIS PENGADUAN	PENGUMPULAN DATA	PEMBAHASAN HASIL	PENYELESAIAN
1	Senin, 25-01-2021	Langsung	Selasa, 26-01-2021	Rabu, 27-01-2021	Kamis, 28-01-2021
2	Jum'at, 29-01-2021	Langsung	Senin, 01-02-2021	Selasa, 02-02-2021	Rabu, 03-02-2021
3	Senin, 15-02-2021	Langsung	Selasa, 16-02-2-21	Rabu, 17-02-2021	Kamis, 18-02-2021
4	Senin, 22-02-2021	Langsung	Selasa, 23-02-2021	Rabu, 24-02-2021	Kamis, 25-02-2021
5	Rabu, 24-02-2021	Tidak Langsung	Rabu, 24-02-2021	Rabu, 24-02-2021	Rabu, 24-02-2021
6	Senin, 01-03-2021	Tidak Langsung	Selasa, 01-03-2021	Rabu, 02-03-2021	Kamis, 03-03-2021
7	Senin, 19-04-2021	Langsung	Senin, 19-04-2021	Selasa, 20-04-2021	Selasa, 20-04-2021
8	Selasa, 25-05-2021	Langsung	Selasa, 25-05-2021	Kamis, 27-05-2021	Kamis, 27-05-2021
9	Senin, 31-05-2021	Tidak Langsung	Rabu, 02-06-2021	Kamis, 03-06-2021	Kamis, 03-06-2021
10	Senin, 28-06-2021	Langsung	Senin, 28-06-2021	Selasa, 29-06-2021	Selasa, 29-06-2021
11	Senin, 13-09-2021	Tidak Langsung	Senin, 13-09-2021	Selasa, 14-09-2021	Rabu, 15-09-2021
12	Kamis, 16-09-2021	Langsung	Kamis, 16-09-2021	Jum'at, 17-09-2021	Jum'at, 17-09-2021
13	Jum'at, 17-09-2021	Tidak Langsung	Jum'at, 17-09-2021	Senin, 20-09-2021	Senin, 20-09-2021
14	Jum'at, 19-11-2021	Langsung	Jum'at, 19-11-2021	Senin, 22-11-2021	Senin, 22-11-2021

BAB III

HASIL ANALISA LAYANAN KONSULTASI DAN PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT

3.1. Hasil Analisa Layanan Konsultasi dan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat

Berdasarkan data permohonan Layanan Konsultasi dan Pengaduan Masyarakat pada Bulan Januari s/d Desember 2021, bahwa secara keseluruhan terdapat 30 (Tiga Puluh) permohonan Layanan yang disampaikan oleh Pemohon/Pengguna Jasa, dengan rincian sebagai berikut :

a. Layanan Konsultasi Langsung, sebanyak 15 (Lima Belas) permohonan;
b. Layanan Konsultasi Tidak Langsung, sebanyak 1 (Satu) permohonan;
c. Layanan Pengaduan Langsung, sebanyak 10 (Sepuluh) permohonan;
d. Layanan Pengaduan Tidak Langsung, sebanyak 4 (Empat) permohonan;

3.1.1. Hasil Analisa Konsultasi Langsung dan Tidak Langsung

Hasil analisa permohonan Konsultasi yang disampaikan oleh Pengguna Jasa sebagai berikut :

1. Terhadap permohonan Konsultasi Langsung yang disampaikan oleh Bapak Aris Munandar, diperoleh hasil analisa sebagai berikut :
   a. Pemohon berencana ingin memanfaatkan sebagian kecil lokasi yang ada di luar kawasan Pasar Amahami Kota Bima untuk kegiatan usaha.
   b. Pemohon berencana untuk membuka usaha Penggilingan Daging, namun masih terkendala dengan lokasi tempat usaha.
   c. Pemohon ingin mengajukan permohonan izin usaha untuk kegiatan usaha Penggilingan Daging di lokasi tersebut.
   d. Lokasi dimaksud tidak termasuk bagian dari Pasar Amahami Kota Bima dan status kepemilikan tanah tersebut merupakan milik pribadi yang dapat sewa oleh pihak manapun untuk kegiatan usaha.
   e. Pemohon ingin memperoleh informasi yang jelas terkait pemanfaatan tanah tersebut untuk kegiatan usaha Penggilingan Daging.
2. Terhadap permohonan Konsultasi Langsung yang disampaikan oleh Bapak Muhammad Arifin, diperoleh hasil analisa sebagai berikut :
   a. Pemohon tidak memiliki tempat usaha sendiri dan ingin mengajukan permohonan izin usaha menjahit namun belum memiliki informasi terkait kelengkapan persyaratan dalam penerbitan izin usaha.
   b. Pemohon berencana ingin melanjutkan kegiatan usaha menjahit orang tua karena orang tua telah berusia lanjut.
   c. Pemohon ingin mengajukan perubahan penanggung jawab pengelolaan kegiatan usaha menjahit dan ingin mengetahui semua persyaratan yang harus dipenuhi pada saat melakukan pengalihan/perubahan izin usaha.

3. Terhadap permohonan Konsultasi Langsung yang disampaikan oleh Bapak Ayaturrahman, SP. diperoleh hasil analisa sebagai berikut :
    a. Pemohon memiliki kegiata usaha jagung bersama kelompok tani dan berencana ingin menampung jagung pada Gudang yang berada di Jalan Gajah Mada Kelurahan Monggonao Kecamataan Mpunda Kota Bima.
    b. Pemohon ingin mengetahui apakah di lokasi gudang tersebut dapat dipergunakan untuk menampung jagung.
    c. Pemohon ingin mengajukan permohonan izin terhadap rencana kegiatan penampungan jagung dan ingin memperoleh penjelasan terkait jenis perizinan yang diperlukan, prosedur, persyaratan, waktu dan biaya yang diperlukan dalam proses penerbitan izin terhadap kegiatan penampungan jagung di gudang tersebut.
4. Terhadap permohonan Konsultasi Langsung yang disampaikan oleh Ibu Asmah, diperoleh hasil analisa sebagai berikut :
    a. Pemohon telah memiliki izin usaha perdagangan sembako yang diterbitkan secara manual (sebelum Sistem OSS) namun telah habis masa berlakunya.
    b. Pemohon ingin mengetahui informasi mengenai tata cara peneritan perizinan secara online atau OSS, jangka waktu pengurusan izin, masa berlaku izin usaha dan persyaratan dalam penerbitan perizinan secara online.
5. Terhadap permohonan Konsultasi Langsung yang disampaikan oleh Bapak Ismunandar Syahbatun, diperoleh hasil analisa sebagai berikut :
    a. Pemohon belum memiliki izin usaha Pangkalan Gas Elpiji baik yang diterbitkan secara manual maupun melalui Online Single Submission (OSS).
    b. Pemohon berencana menjalankan kegiatan usaha Pangkalan Gas Elpiji yang dasar perizinannya berasal dari pengalihan Pangkalan Gas Elpiji dari pihak lain.
    c. Pemohon ingin memperoleh informasi terkait tata cara pengalihan pengelolaan Pangkalan Gas Elpiji, Prosedur, Persyaratan, Biaya dan Jangka waktu untuk memperoleh izin Pangkalan Gas Elpiji.
6. Terhadap permohonan Konsultasi Langsung yang disampaikan oleh Bapak Basrin, diperoleh hasil analisa sebagai berikut :
    a. Pemohon memiliki sebidang tanah perkebunan seluas 18 Are yang telah dikelola bersama warga sekitar untuk kegiatan usaha pembibitan buah – buahan, sayur – sayuran dan rempah – rempah, namun belum memiliki izin usaha baik yang diterbitkan secara manual maupun secara online melalui Online Single Submission (OSS).
    b. Pemohon berencana mengajukan permohonan izin usaha untuk legalitas kegiatan usaha tersebut berbentuk Perusahaan Perorangan.

c. Pemohon ingin mendapatkan informasi yang jelas terkait Prosedur dan Persyaratan untuk memperoleh izin usaha serta informasi lain terkait pengembangan usaha dan perubahan izin usaha.
d. Pemohon ingin mendapatkan informasi yang jelas terkait peningkatan status perusahaan dari Perusahan Perorangan menjadi Perusahaan Berbadan Hukum.

7. Terhadap permohonan Konsultasi Langsung yang disampaikan oleh Bapak Sahruddin, diperoleh hasil analisa sebagai berikut :
   a. Pemohon ingin memperoleh informasi dan penjelasan tentang tata cara pengurusan izin usaha perorangan mikro.
   b. Pemohon ingin memperoleh informasi tentang persyaratan yang harus dipenuhi untuk memperoleh izin usaha perorangan mikro.
   c. Pemohon ingin memperoleh informasi tentang besaran biaya yang harus dikeluarkan untuk memperoleh izin usaha perorangan mikro.
   d. Pemohon ingin memperoleh informasi tentang kelayakan tempat usaha apabila membuka usaha dipinggir jalan.
8. Terhadap permohonan Konsultasi Langsung yang disampaikan oleh Bapak Irwan, S.Sos. diperoleh hasil analisa sebagai berikut :
   a. Pemohon ingin memperoleh informasi apakah masyarakat dan pelaku usaha dapat mengajukan permohonan penerbitan izin usaha pangkalan gas elpiji 3 Kg bersubsidi.
   b. Pemohon ingin memperoleh informasi apabila pelaku usaha tidak memiliki Izin Pangkalan Bahan Bakar Minyak Tanah (BBMT) apakah dapat mengajukan permohonan untuk memperoleh Izin Pangkalan Gas Elpiji 3 Kg Bersubsidi.
   c. Pemohon ingin memperoleh informasi terkait bagaimana prosedur dan persyaratan untuk memperoleh Izin Pangkalan Gas Elpiji 3 Kg Bersubsidi.
9. Terhadap permohonan Konsultasi Langsung yang disampaikan oleh Bapak A. Hair Fadli diperoleh hasil analisa sebagai berikut :
   a. Pemohon ingin memperoleh informasi tentang bagaimana prosedur penerbitan izin usaha apabila belum memiliki tempat usaha.
   b. Pemohon ingin memperoleh informasi apakah setiap kegiatan usaha harus memiliki izin usaha.
   c. Pemohon ingin memperoleh informasi apakah bisa melakukan kegiatan usaha di pinggir jalan (trotoar) skala mikro dan apakah dapat diberikan izin usaha di lokasi tersebut.
10. Terhadap permohonan Konsultasi Langsung yang disampaikan oleh Ibu Nur Amirah Bulqis, diperoleh hasil analisa sebagai berikut :
    a. Pemohon ingin memperoleh informasi mengenai cara melakukan pengurusan izin usaha penjualan pakaian jadi khusus bagi wanita (butik) melalui sistem OSS.

b. Pemohon ingin memperoleh informasi tentang apa saja jenis perizinan yang diperlukan untuk kegiatan usaha penjualan pakaian jadi khusus bagi wanita (butik).
c. Pemohon ingin mengetahui informasi tentang persyaratan yang harus dipenuhi untuk memperoleh izin usaha penjualan pakaian jadi khusus bagi wanita (butik).
d. Pemohon ingin mengetahui informasi mengenai jumlah biaya yang diperlukan untuk memperoleh izin usaha penjualan pakaian jadi khusus bagi wanita (butik).

11. Terhadap permohonan Konsultasi Langsung yang disampaikan oleh Ibu Sumarni, diperoleh hasil analisa sebagai berikut :
    a. Pemohon ingin memperoleh informasi tentang prosedur penerbitan izin usaha Pangkalan Gas Elpiji 3 Kg Bersubsidi apabila terjadi pengalihan izin.
    b. Pemohon ingin memperoleh informasi jumlah biaya dalam penerbitan izin usaha Pangkalan Gas Elpiji 3 Kg Bersubsidi.
    c. Pemohon ingin memperoleh informasi apakah dapat dilakukan pengalihan apabila pemilik pangkalan sedang dalam proses perawatan karena terpapar virus covid-19 dan berada di luar daerah agar kegiatan usaha tetap berjalan.
12. Terhadap permohonan Konsultasi Langsung yang disampaikan oleh Ibu Sri Herni, diperoleh hasil analisa sebagai berikut :
    a. Pemohon ingin memperoleh informasi tentang bagaimana prosedur untuk memperoleh izin usaha kue basah dan kue kering.
    b. Pemohon ingin memperoleh informasi tentang persyaratan untuk memperoleh izin usaha kue basah dan kue kering.
    c. Pemohon ingin memperoleh informasi terkait dokumen apa saja yang harus dimiliki untuk mendukung kegiatan usaha kue basah dan kue kering.
    d. Pemohon ingin memperoleh informasi tentang bagaimana cara untuk memperoleh izin usaha kue basah dan kue kering melalui Sistem OSS.
13. Terhadap permohonan Konsultasi Langsung yang disampaikan oleh Ibu Raodah, diperoleh hasil analisa sebagai berikut :
    a. Pemohon ingin memperoleh informasi tentang bagaimana prosedur untuk melakukan pengalihan izin pupuk apabila pemilik izin lama telah meninggal dunia.
    b. Pemohon ingin memperoleh informasi tentang persyaratan untuk melakukan pengalihan izin pupuk.
    c. Pemohon ingin memperoleh informasi tentang jumlah biaya yang diperlukan untuk melakukan pengalihan nama penanggung jawab izin pupuk.
    d. Pemohon selaku isteri sah dari pemilik izin pupuk (UD. Barokah) milik mendiang suaminya meminta persetujuan kepada DPMPTSP Kota Bima agar dapat melanjutkan kegiatan usaha tersebut.

14. Terhadap permohonan Konsultasi Tidak Langsung yang disampaikan oleh Bapak Aris Munandar, diperoleh hasil analisa sebagai berikut :
    a. Pemohon ingin memperoleh informasi tentang status kepemilikin izin Koperasi Serba usaha yang bernama “Bina Usaha”.
    b. Pemohon ingin memperoleh informasi tentang masa berlaku izin Koperasi “Bina Usaha”.
    c. Pemohon ingin memperoleh informasi tentang apa saja aktivitas usaha yang dilakukan oleh Koperasi “Bina Usaha”tersebut.
15. Terhadap permohonan Konsultasi Langsung yang disampaikan oleh Bapak Ewa Hazwar Akbar, diperoleh hasil analisa sebagai berikut :
    a. Pemohon ingin memperoleh informasi dan penjelasan tentang prosedur dan persyaratan izin café dari izin manul ke izin OSS.
    b. Pemohon ingin memperoleh informasi tentang cara untuk memproses perizinan OSS.
    c. Pemohon ingin memperoleh informasi tentang besaran biaya dan jangka waktu dalam pengurusan izin melalui OSS.
16. Terhadap permohonan Konsultasi Lansung yang disampaikan oleh Bapak Julkhairi, diperoleh hasil analisa sebagai berikut :
    a. Pemohon ingin memperoleh informasi terkait prosedur pengalihan izin pupuk bersubsidi.
    b. Pemohon ingin memperoleh informasi tentang persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh izin pupuk.
    c. Pemohon ingin memperoleh informasi memperoleh izin pupuk melalui sistem OSS.
    d. Pemohon ingin memperoleh informasi tentang besaran biaya untuk memperoleh izin pupuk.

3.1.2. Hasil Analisa Pengaduan Langsung dan Tidak Langsung

1. Terhadap Pengaduan Langsung/keluhan yang disampaikan oleh Bapak Zulkifli Maman, diperoleh hasil analisa sebagai berikut :
    a. Pemohon memiliki kegiatan usaha “Jasa Usaha Makanan dan Minuman” dan telah mengajukan permohonan untuk memperoleh izin usaha namun ditolak oleh petugas loket perizinan karena belum memiliki Izin Mendirikan Bangunan (IMB).
    b. Pemohon merasa keberatan atas penolakan permohonan perizinan karena pemohon merasa telah mengurus dan membayar retribusi IMB kepada Dinas Pekerjaan Umum Kota Bima dan memperoleh rekomendasi pengurusan IMB.
    c. Penolakan proses permohan izin yang dilakukan oleh Petugas Loket telah menyebabkan kerugian waktu bagi pemohon, sehingga pemohon menginginkan agar proses pengurusan berada di satu tempat agar pengurusan izin lebih efektif.

2. Terhadap Pengaduan Langsung/keluhan yang disampaikan oleh Bapak Muhammad Lubis, diperoleh hasil analisa sebagai berikut :
   a. Pemohon CV. Sori Monca yang beralamat di Kabupaten Bima mengajukan perizinan melalui pangkalan LPG 3 Kg namun Sistem OSS menolak permohonan yang diajukan;
   b. Dalam Sistem OSS CV. Sori Monca telah terdaftar dengan menggunakan alamat perusahaan yaitu di wilayah Kota Bima.
3. Terhadap Pengaduan Langsung/keberatan yang disampaikan oleh Bapak Aris Munandar diperoleh hasil analisa sebagai berikut :
   e. Pemohon mengajukan permohonan keberatan kepada Petugas di Loket Pengaduan atas perhonan perpanjangan izin yang dilakukan oleh Koperasi BNI ’46 Cabang Bima.
   f. Pemohon menginginkan agar permasalahan pengelolaan keuangan koperasi yang melibatkan karyawan koperasi dan penanggung jawab Koperasi BNI ’46 Cabang Bima agar segera diselesaikan sebelum izi diproses.
4. Terhadap Pengaduan Langsung/keberatan yang disampaikan oleh Bapak Husni, diperoleh hasil analisa :
   a. Terdapat permohonan pengalihan nama penanggung jawab UD. Tani Bangkit atas nama Husni kepada Julhairi.
   b. Atas pengalihan ini Pemohon meminta kepada DPMPTSP Kota Bima peralihan izin dapat dibatalkan dan perizinan usaha UD. Tani Bangkit atas nama Bapak Julhairi segera dicabut.
5. Terhadap Pengaduan Tidak Langsung yang disampaikan oleh DPW LSM KAKI NTB atas nama Iskandar, S.Sos./Team yang menginginkan agar CV. SORI MONCA yang beralamat di Kota Bima agar segera DICABUT, karena berdasarkan data Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) yang keluarkan oleh Kantor KPP Pratama Raba Bima bahwa CV. SORI MONCA beralamat di Jalan Lintang Pasang Rahan No. 006 RT. 004 RW. 002 Kec. Donggo Kabupaten Bima.
6. Terhadap Permohonan Gugatan Perusahaan Perorangan/Pengaduan Tidak Langsung yang disampaikan oleh Bapak Husni terkait adanya pembalikan nama sepihak UD. Tani Bangkit yang dilakukan oleh Bapak Jukhairi.
7. Terhadap permohonan Pengaduan Langsung yang disampaikan oleh Bapak Julhairi, diperoleh hasil analisa sebagai berikut :
   a. Permasalahan ini muncul akibat adanya Perjanjian Hutang Piutang dimana Husni sebagai Pemilik awal UD. Tani Bangkit telah menjaminkan izin usaha kepada Pihak lain. Namun, oleh Julhairi nama Penanggung Jawab UD. Tani Bangkit telah dialihkan tanpa persetujuan Pemilik awal.
   b. Pemohon adalah Direktur baru UD. Tani Bangkit baru yang telah mengalihkan izin usaha secara sepihak atau tanpa persetujuan Pemilik Izin Lama yaitu an. Husni.

c. Penanggung jawab lama Izin UD. Tani Bangkit adalah atas nama Husni dan memiliki izin usaha yang masih berlaku yang telah diterbitkan sebelum adanya Sistem OSS.
d. Pemohon merasa keberatan atas Pencabutan Izin Usaha melalui Sistem OSS atas nama dirinya, sehingga Pemohon menginginkan agar Penanggung jawab lama UD. Tani Bangkit an. Husni dapat dicabut.

8. Terhadap permohonan Pengaduan Langsung yang disampaikan oleh Bapak Radinal, diperoleh hasil analisa sebagai berikut :
   a. Permasalahan ini muncul berawal dari adanya 1 (Satu) perusahaan an. CV. SORI MONCA yang memiliki 2 (Dua) NPWP yang sama. Perusahaan Pertama bernama CV. SORI MONCA yang beralamat di Kabupaten Bima dan Perusahaan Kedua juga bernama CV. SORI MONCA yang beralamat di Kota Bima.
   b. Setelah dilakukan penelitian dengan seksama dan melakukan koordinasi dengan Kantor KPP Pajak Pratama Raba Bima, maka diperoleh hasil print out data NPWP CV. SORI MONCA dengan alamat usaha berada di Kabupaten Bima.
   c. Setelah kedua belah pihak yaitu Penanggung jawab CV. SORI MONCA yang beralamat di Kabupaten Bima dan Penanggung jawab CV. SORI MONCA yang beralamat di Kota Bima melakukan komunikasi, maka diajukan Pencabutan Izin Usaha CV. SORI MONCA yang beralamat di Kota Bima melalui Sistem OSS oleh CV. SORI MONCA yang beralamat di Kabupaten Bima .
   d. Pemohon merasa keberatan atas pencabutan izin usaha melalui Sistem OSS dengan alasan bahwa semua bukti – bukti dokumen perusahaan CV. SORI MONCA adalah sepenuhnya merupakan milik CV. SORI MONCA yang beralamat di Kota Bima.
9. Terhadap permohonan Pengaduan Langsung yang disampaikan oleh Bapak Abdurrahman, S.Sos. diperoleh hasil analisa sebagai berikut :
   a. Aktivitas Bengkel Las yang dikeluhkan oleh warga sekitar awalnya bernama Bengkel Las Al – Fatah dan pada saat ini Penanggung Jawab Bengkel telah mengajukan permohan pengurusan izin usaha dan berencana untuk mengganti nama bengkel tersebut menjadi Bengkel Las UD. Berlian Baja.
   b. Hingga pada saat Laporan Pengaduan ini kami terima Perusahaan tersebut masih dalam proses pengurusan izin usaha.
   c. Pemohon merasa keberatan dengan beroperasinya Bengkel Las yang berada di tengah permukiman warga dan bersebelahan dengan lokasi Pembangunan Mesjid AT-TAQWA.
   d. Pemohon dan warga lain disekitar lokasi bengkel merasa terganggu dengan suara musik yang sangat keras baik pada saat waktu ibadah, waktu istirahat dan di bulan Ramadhan.
10. Terhadap Pengduan Tidak Langsung/keluhan yang disampaikan oleh Bapak Fitrah Ramonani, diperoleh hasil analisa sebagai berikut :

a. Pemohon menginginkan agar Perusahaan tersebut memiliki izin, baik izin operasional maupun izin tempat usaha.
b. Pemohon menginginkan agar Perusahaan tesebut mentaati ketentuan investasi yaitu dengan memenuhi kewajiban untuk menyampaikan Laporan Kegiatan Penanaman Modal (LKPM).
c. Berdasarkan Data dan Informasi peroleh hasil analisa sebagai berikut :

❖ Data Perusahaan Lama
- Nama Perusahaan : PT. TIAN SHUN FOOD TRADING
- Nama Penanggung Jawab : SUSIYANTI
- Alamat Perusahaan : Jln. Gatot Subroto Kel. Sadia – Kota Bima
- Jenis Usaha : Penjualan Ice Cream
- Status Perusahaan : Kantor Cabang
- Status Perizinan (Lama) : Telah Memiliki izin
- Status Perusahaan : Kantor Cabang
- Aktivitas Perusahaan : Perusahaan Tidak Beroperasi (Tutup)

❖ Data Perusahaan Baru
- Nama Perusahaan : PT. TIAN SHUN FOOD TRADING
- Nama Penanggung Jawab : AWALLUDDIN M. ASRI
- Alamat Perusahaan : Jln. Gajah Mada Kel. Rabadompu Barat – Kota Bima
- Status Perusahaan : Kantor Cabang
- Status Perizinan : Belum ada (Dalam Proses Perubahan Izin)
- Aktivitas Perusahaan : Melakukan Kegiatan Usaha Penjualan Ice Cream

d. Perusahaan tersebut tidak memiliki tempat usaha sendiri melainkan menyewa Tanah dan bangunan milik warga untuk dijadikan tempat melaksanakan kegiatan usaha.
e. Perusahaan tersebut membuka Kantor Cabang di Kota Bima dengan Kantor Pusat berkedudukan di Kabupaten Sumbawa Provinsi Nusa Tenggara Barat.

11. Terhadap permohonan Pengaduan Langsung yang disampaikan oleh Bapak Abdul Muthalib, diperoleh hasil analisa sebagai berikut :
    a. Terdapat oknum yang menampung dan melakukan penjualan Gas Elpiji 3 Kg Bersubsidi di Kelurahan Kolo Kecamatan Asakota – Kota Bima tanpa memiliki dokumen izin.
    b. Adapun sumber Gas Elpiji 3 Kg Bersubsidi tersebut berasal dari Pangkalan Gas Elpiji yang bernama Toko Ragam milik Hj. Harisah yang beralamat di Lingkungan Bedi RT. 007 RW. 003 Kelurahan Manggemaci Kecamatan Mpunda Kota Bima.
    c. Akibat pendistribusian Gas Elpiji 3 Kg Bersubsidi tanpa mengantongi izin resmi dari Pemerintah Kota Bima yang dilakukan oleh Toko Ragam telah menimbulkan kerugian bagi pemilik pangkalan resmi yang ada di Kelurahan Kolo Kota Bima.
    d. Adanya ketidakpahaman dari pemilik pangkalan Gas Elpiji 3 Kg Bersubsidi (Toko Ragam) terkait wilayah pendistribusian Gas Elpiji 3 Kg Bersubsidi sehingga telah menimbulkan permasalahan bagi pemilik pangkalan Gas Elpiji 3 Kg Bersubsidi di wilayah lain.
12. Terhadap permohonan Pengaduan Langsung yang disampaikan oleh Bapak Abdul Mutalib, diperoleh hasil analisa sebagai berikut :
    a. Pemohon selaku salah satu Ketua Kelompok Nelayan yang memiliki izin usaha pengecer Bahan Bakar Solar bagi kebutuhan nelayan dan telah mendapat rekomendasi jumlah pengambilan Bahan Bakar Solar dari Dinas Kelautan dan Perikanan Kota Bima dan tempat pengambilan

Bahan Bakar tersebut yaitu pada salah satu SPBU yang ada di Kota Bima. Namun akhir – akhir ini, pemilik SPBU sudah tidak lagi memberikan Bahan Bakar Solar dengan alasan tertentu sehingga menghambat aktivitas nelayan menjadi terhambat.

b. Pemohon meminta saran dan petunjuk terkait hal ini agar kebutuhan Bahan Bakar Solar tetap terpenuhi dan aktivitas nelayan dapat berjalan dengan baik.

13. Terhadap keluhan/Pengaduan Tidak Langsung yang disampaikan oleh Bapak Drs. H. Syarifuddin, diperoleh hasil analisa sebagai berikut :
    a. Pemohon merasa keberatan atas berdirinya kegiatan usaha Pom Bensin Mini khusus kendaraan roda 2 (motor) oleh UD. Bima Sarana Migas karena terindikasi dapat menimbulkan kemacetan dan mempengaruhi kapasitas pelanggan yang ada di sekitar lokasi usaha.
    b. Pemohon merasa keberatan dengan berdirinya Pom Bensin Mini karena dapat mengancam keselamatan warga di sekitar lokasi usaha.
    c. Pemohon menginginkan bahwa dengan keberadaan Pom Bensin Mini harus dapat menjamin kelestarian lingkungan, menjamin keselamatan pengguna jalan dan kelancaran arus lalu lintas.
    d. Pemohon menginginkan agar DPMPTSP Kota Bima dapat memastikan kelayakan tempat usaha tersebut dengan melakukan survei lokasi.
14. Terhadap permohonan Pengaduan Langsung yang disampaikan oleh Bapak Gunawan Mahmud, diperoleh hasil analisa sebagai berikut :
    a. Keberatan adanya / diperpanjang Kontrak Tower.
    b. Diperpanjangnya Kontrak Tower tanpa adanya persetujuan warga RT. 01/01 Kelurahan Melayu dan Kelurahan Tanjung.
    c. Jangan kasi izin kontraknya.
    d. Banyak warga di sekitar Tower sakit sesak nafas/asma.

3.2. Menetapkan Tindakan

Dalam menindaklanjuti permohonan Layanan Konsultasi Masyarakat terhadap Pelayanan Terpadu Perizinan dan Non Perizinan Tim Layanan Konsultasi dan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Dinas Penanaman Modal dn PTSP Kota Bima menetapkan tindakan penyelesaian sebagai berikut :

1. Berdasarkan permohonan Layanan Konsultasi Langsung yang disampaikan oleh Bapak Aris Munandar, Tim Layanan Konsultasi dan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat menindaklanjuti dengan langkah - langkah sebagai berikut :
    a. Melakukan koordinasi dengan Bidang Pelayanan Perizinan.
    b. Melalui Bidang Pelayanan Perizinan berkoordinasi dengan OPD Teknis dan Pihak Kelurahan.
    c. Melakukan pengecekan lokasi yang akan digunakan untuk kegiatan usaha.
    d. Memberikan penjelasan secara komprehensif terkait izin usaha penggilingan daging.

2. Berdasarkan permohonan Layanan Konsultasi Langsung yang disampaikan oleh Bapak Muhammad Arifin, Tim Layanan Konsultasi dan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat menindaklanjuti dengan langkah - langkah sebagai berikut :
   a. Melakukan koordinasi dengan Bidang Pelayanan Perizinan DPMPTSP Kota Bima.
   b. Memberikan penjelasan secara komprehensif terkait pengurusan izin usaha menjahit.
3. Berdasarkan permohonan Layanan Konsultasi Langsung yang disampaikan oleh Bapak Ayaturrahman, SP. Tim Layanan Konsultasi dan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat menindaklanjuti dengan langkah - langkah sebagai berikut :
   a. Melakukan koordinasi dengan Bidang Pelayanan dan Perizinan DPMPTSP Kota Bima.
   b. Melakukan koordinasi dengan OPD Teknis yaitu Dinas PU & PR Kota Bima.
   c. Melakukan koordinasi dengan OPD Teknis yaitu Dinas Lingkungan Hidup Kota Bima.
   d. Memberikan penjelasan secara komprehensif terkait izin usaha penampungan jagung.
4. Berdasarkan permohonan Layanan Konsultasi Langsung yang disampaikan oleh Ibu Asmah, Tim Layanan Konsultasi dan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat menindaklanjuti dengan langkah - langkah sebagai berikut :
   a. Melakukan koordinasi dengan Bidang Pelayanan Perizinan DPMPTSP Kota Bima.
   b. Memberikan penjelasan secara komprehensif terkait pengurusan perizinan usaha.
5. Berdasarkan permohonan Layanan Konsultasi Langsung yang disampaikan oleh Bapak Ismunandar Syahbatun, Tim Layanan Konsultasi dan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat menindaklanjuti dengan langkah - langkah sebagai berikut :
   a. Melakukan koordinasi dengan Bidang Pelayanan Perizinan DPMPTSP Kota Bima.
   b. Menyarankan kepada Pemohon untuk melakukan konsultasi dengan Pihak Agen Penyalur Gas Elpiji Kg Bersubsidi Wilayah Kota Bima.
   c. Memberikan penjelasan secara komprehensif terkait pengurusan izin usaha pangkalan Gas Elpiji Kg Bersubsidi.
   d. Melakukan koordinasi dengan Pihak Agen Penyalur Gas Elpiji 3 Kg Bersubsidi wilayah Kota Bima.
6. Berdasarkan permohonan Layanan Konsultasi Langsung yang disampaikan oleh Bapak Basrin, Tim Layanan Konsultasi dan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat menindaklanjuti dengan langkah - langkah sebagai berikut :
   a. Melakukan koordinasi dengan Bidang Pelayanan Perizinan DPMPTSP Kota Bima.
   b. Melakukan koordinasi dengan Dinas Lingkungan Hidup terkait penerbitan SPPL.
   c. Melakukan koordinasi dengan Dinas Pertanian Kota Bima terkait penerbitan rekomendasi.
   d. Memberikan penjelasan secara komprehensif terkait perizinan usaha serta terkait pengembangan usaha dan perubahan kelembagaan usaha.

7. Berdasarkan permohonan Layanan Konsultasi Langsung yang disampaikan oleh Bapak Sahruddin, Tim Layanan Konsultasi dan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat menindaklanjuti dengan langkah - langkah sebagai berikut :
   a. Melakukan koordinasi dengan Bidang Pelayanan Perizinan DPMPTSP Kota Bima.
   b. Memberikan penjelasan secara komprehensif terkait perizinan usaha.
8. Berdasarkan permohonan Layanan Konsultasi Langsung yang disampaikan oleh Bapak Irwan, S.Sos, Tim Layanan Konsultasi dan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat menindaklanjuti dengan langkah - langkah sebagai berikut :
   a. Melakukan koordinasi dengan Bidang Pelayanan Perizinan DPMPTSP Kota Bima.
   b. Memberikan penjelasan secara komprehensif terkait pengurusan izin usaha Pangkalan Gas 3 Kg Bersubsidi.
9. Berdasarkan permohonan Layanan Konsultasi Langsung yang disampaikan oleh Bapak A. Hair Fadli, Tim Layanan Konsultasi dan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat menindaklanjuti dengan langkah - langkah sebagai berikut :
   a. Melakukan koordinasi dengan Bidang Pelayanan dan Perizinan DPMPTSP Kota Bima.
   b. Memberikan penjelasan secara komprehensif terkait izin usaha dan kelayakan tempat usaha.
10. Berdasarkan permohonan Layanan Konsultasi Langsung yang disampaikan oleh Ibu Nur Amirah Bulqis, Tim Layanan Konsultasi dan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat menindaklanjuti dengan langkah - langkah sebagai berikut :
    a. Melakukan koordinasi dengan Bidang Pelayanan Perizinan DPMPTSP Kota Bima.
    b. Memberikan penjelasan secara komprehensif terkait pengurusan perizinan usaha ,melalui Sistem OSS.
11. Berdasarkan permohonan Layanan Konsultasi Langsung yang disampaikan oleh Ibu Sumarni, Tim Layanan Konsultasi dan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat menindaklanjuti dengan langkah - langkah sebagai berikut :
    a. Melakukan koordinasi dengan Bidang Pelayanan Perizinan DPMPTSP Kota Bima.
    b. Menyarankan kepada Pemohon untuk melakukan konsultasi dengan Pihak Agen Penyalur Gas Elpiji 3 Kg Bersubsidi Wilayah Kota Bima.
    c. Memberikan penjelasan secara komprehensif terkait pengurusan izin peralihan usaha pangkalan Gas Elpiji 3 Kg Bersubsidi.
12. Berdasarkan permohonan Layanan Konsultasi Langsung yang disampaikan oleh Ibu Sri Herni, Tim Layanan Konsultasi dan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat menindaklanjuti dengan langkah - langkah sebagai berikut :
    a. Melakukan koordinasi dengan Bidang Pelayanan Perizinan DPMPTSP Kota Bima.
    b. Menyarankan kepada pemohon untuk berkonsultasi dengan Dinas Kesehatan Kota Bima.
    c. Memberikan penjelasan secara komprehensif terkait perizinan usaha.

13. Berdasarkan permohonan Layanan Konsultasi Langsung yang disampaikan oleh Ibu Raodah, Tim Layanan Konsultasi dan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat menindaklanjuti dengan langkah - langkah sebagai berikut :
    a. Melakukan koordinasi dengan Bidang Pelayanan Perizinan DPMPTSP Kota Bima.
    b. Memberikan penjelasan secara komprehensif terkait peralihan perizinan usaha pengecer pupuk bersubsidi.
    c. Menyarankan kepada pemohon untuk melakukan konsultasi dengan Distributor Pupuk Bersubsidi di wilayah Kota Bima.
    d. Melakukan koordinasi dengan Dinas Pertanian Kota Bima.
14. Berdasarkan permohonan Layanan Konsultasi Tidak Langsung yang disampaikan oleh Bapak Aris munandar, Tim Layanan Konsultasi dan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat menindaklanjuti dengan langkah - langkah sebagai berikut :
    a. Melakukan koordinasi dengan Bidang Pelayanan Perizinan DPMPTSP Kota Bima.
    b. Memberikan penjelasan secara komprehensif terkait izin usaha, jangka waktu, masa berlaku izin dan jenis kegiatan koperasi.
15. Berdasarkan permohonan Layanan Konsultasi Langsung yang disampaikan oleh Bapak Ewa Hazwar Akbar, Tim Layanan Konsultasi dan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat menindaklanjuti dengan langkah - langkah sebagai berikut :
    a. Melakukan koordinasi dengan Bidang Pelayanan Perizinan DPMPTSP Kota Bima.
    b. Memberikan penjelasan secara komprehensif terkait perizinan usaha melalui OSS.
16. Berdasarkan permohonan Layanan Konsultasi Langsung yang disampaikan oleh Bapak Julkhairi, Tim Layanan Konsultasi dan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat menindaklanjuti dengan langkah - langkah sebagai berikut :
    a. Melakukan koordinasi dengan Bidang Pelayanan Perizinan DPMPTSP Kota Bima.
    b. Memberikan penjelasan secara komprehensif terkait pengurusan izin usaha Pupuk Bersubsidi.

Selanjutnya, guna menindaklanjuti permohonan Layanan Pengaduan Masyarakat terhadap Pelayanan Terpadu Perizinan dan Non Perizinan Tim Layanan Konsultasi dan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Dinas Penanaman Modal dn PTSP Kota Bima menetapkan tindakan penyelesaian sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil kesepakatan rapat Tim Layanan Konsultasi dan Pengaduan, atas Pengaduan Langsung yang disampaikan oleh Bapak Zulkifli Maman ditetapkan tindakan – tindakan yang diambil sebagai berikut :
    a. Tim Layanan Konsultasi dan Pengaduan melakukan koordinasi dengan Bidang Pelayanan Perizinan.
    b. Tim Layanan Konsultasi dan Pengaduan melalui Bidang Pelayanan Perizinan berkoordinasi dengan OPD Teknis.

c. Memberikan penjelasan secara komprehensif terkait tata cara, prosedur, persyaratan serta hal – hal lain terkait pengurusan perizinan kepada Pelaku Usaha.

2. Berdasarkan hasil kesepakatan rapat Tim Layanan Konsultasi dan Pengaduan, atas Pengaduan Langsung yang disampaikan oleh Bapak Muhammad Lubis ditetapkan tindakan – tindakan yang diambil sebagai berikut :
   a. Melakukan koordinasi dengan Bidang Pelayanan dan Perizinan terkait dengan hal ini.
   b. Melakukan koordinasi dengan DPMPTSP Kabupaten Bima.
   c. Menyarankan kepada Pemohon agar berkonsultasi dengan KPP Pratama Raba Bima terkait penerbitan NPWP Perusahaan.
   d. Memberikan saran kepada Pananggung Jawab CV. SORI MONCA yang beralamat di Kabupaten Bima agar segera melakukan komunikasi dengan Penanggung Jawab CV. SORI MONCA yang beralamat di Kota Bima agar permasalahan ini dapat diselesaikan.
3. Berdasarkan hasil kesepakatan rapat Tim Layanan Konsultasi dan Pengaduan, atas Pengaduan Langsung yang disampaikan oleh Bapak Aris Munandar ditetapkan tindakan – tindakan yang diambil sebagai berikut :
   a. Melakukan koordinasi dengan Bidang Pelayanan Perizinan DPMPTSP Kota Bima.
   b. Melakukan Koordinasi dengan Dinas KOPERINDAG Kota Bima.
   c. Melakukan koordinasi dengan Penannggung Jawab Koperasi BNI 46’ Cabang Bima.
4. Berdasarkan hasil kesepakatan rapat Tim Layanan Konsultasi dan Pengaduan, atas Pengaduan Langsung yang disampaikan oleh Bapak Husni ditetapkan tindakan yang diambil sebagai berikut :
   a. Melakukan koordinasi dengan Bidang Pelayanan Perizinan DPMPTSP Kota Bima.
   b. Melakukan pemanggilan kepada Penanggung Jawab Baru UD. Tani Bangkit.
   c. Melakukan pertemuan dengan Penyuluh dari Dinas Pertanian Kota Bima.
   d. Melakukan koordinasi dengan Distributor Pupuk Bersubsidi di wilayah Kota Bima.
5. Berdasarkan hasil kesepakatan rapat Tim Layanan Konsultasi dan Pengaduan, atas Pengaduan Tidak Langsung yang disampaikan oleh Bapak Iskandar, S.Sos/Team ditetapkan tindakan – tindakan yang diambil sebagai berikut :
   a. Melakukan koordinasi dengan Bidang Pelayanan Perizinan DPMPTSP Kota Bima.
   b. Melakukan pengecekan data dan dokumen perizinan.
   c. Melakukan koordinasi dengan KPP Pratama Raba Bima.
   d. Melakukan komunikasi dengan Penanggung jawab CV. SORI MONCA yang ada di Kota Bima.
   e. Mengajukan permohonan pencabutan perizinan berusaha melalui Sistem OSS.
   f. Menerbitkan Surat Pencabutan Izin Usaha.
6. Berdasarkan hasil kesepakatan rapat Tim Layanan Konsultasi dan Pengaduan, atas Pengaduan Tidak Langsung yang disampaikan oleh Bapak Husni ditetapkan tindakan yang diambil sebagai berikut :
   a. Melakukan koordinasi dengan Bidang Pelayanan Perizinan DPMPTSP Kota Bima.

b. Melakukan pengecekan data dokumen perizinan.
c. Melakukan koordinasi dengan Dinas Pertanian Kota Bima.
d. Melakukan komunikasi dengan Distributor Pupuk di wilayah Kota Bima.
e. Melakukan komunikasi dengan Penanggung jawab UD. Tani Bangkit yang baru.
f. Mengajukan permohonan pencabutan perizinan berusaha melalui Sistem OSS.
g. Menerbitkan Surat Pencabutan Izin Usaha.

7. Berdasarkan permohonan Pengaduan Langsung yang disampaikan oleh Bapak Julhairi, Tim Layanan Konsultasi dan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat menindaklanjuti dengan langkah - langkah sebagai berikut :
   a. Melakukan koordinasi dengan Bidang Pelayanan Perizinan DPMPTSP Kota Bima.
   b. Melakukan pengecekan data dokumen perizinan.
   c. Melakukan koordinasi dengan Dinas Pertanian Kota Bima.
   d. Melakukan koordinasi dengan Distributor Pupuk di wilayah Kota Bima.
8. Berdasarkan permohonan Pengaduan Langsung yang disampaikan oleh Bapak Radinal, Tim Layanan Konsultasi dan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat menindaklanjuti dengan langkah - langkah sebagai berikut :
   a. Melakukan koordinasi dengan Bidang Pelayanan Perizinan DPMPTSP Kota Bima.
   b. Melakukan koordinasi dengan DPMPTSP Kabupaten Bima.
   c. Melakukan pengecekan data dokumen perizinan.
   d. Mengarahkan Pemohon untuk berkoordinasi dengan Kantor Pajak Pratama (KPP) Raba Bima.
9. Berdasarkan permohonan Pengaduan Tidak Langsung yang disampaikan oleh Bapak Fitrah Ramonani, Tim Layanan Konsultasi dan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat menindaklanjuti dengan langkah - langkah sebagai berikut :
   a. Mengumpulkan data dan informasi yang diperlukan.
   b. Melakukan koordinasi dengan Bidang Pelayanan DPMPTSP Kota Bima terkait perizinan usaha.
   c. Melakukan koordinasi dengan Bidang Penanaman Modal DPMPTSP Kota Bima terkait Laporan Kegiatan Penanaman Modal (LKPM).
   d. Melakukan koordinasi dengan OPD Teknis, seperti Dinas Pekerjaan Umun dan Penataan Ruang (PU & PR) Kota Bima dan Dinas Lingkungan Hidup Kota Bima.
   e. Melakukan Survei Lokasi terhadap perusahaan yang menjadi obyek pengaduan.
   f. Melakukan pemanggilan kepada Penanggung Jawab Perusahaan untuk meminta penjelasan.
10. Berdasarkan permohonan Pengaduan Langsung yang disampaikan oleh Bapak Abdurrahman, S.Sos., Tim Layanan Konsultasi dan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat menindaklanjuti dengan langkah - langkah sebagai berikut :
    a. Mengumpulkan data dan informasi.
    b. Melakukan koordinasi dengan Bidang Pelayanan DPMPTSP Kota Bima.
    c. Melakukan koordinasi dengan OPD Teknis yaitu Dinas Lingkungan Hidup Kota Bima.

d. Melakukan Peninjauan Lokasi terhadap perusahaan yang menjadi obyek pengaduan.
e. Melakukan pertemuan dengan perwakilan masyarakat sekitar lokasi bengkel, tokoh masyarakat dan pemilik bengkel.

11. Berdasarkan permohonan permohonan Layanan Pengaduan Tidak Langsung yang telah disampaikan oleh Bapak Drs. H. Syarifuddin, Tim Layanan Konsultasi dan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat menindaklanjuti dengan langkah - langkah sebagai berikut :
    a. Melakukan koordinasi dengan Bidang Pelayanan Perizinan DPMPTSP Kota Bima.
    b. Memberikan penjelasan terkait kondisi arus lalu lintas disekitar tempat usaha.
    c. Melakukan pemantauan terhadap lokasi tempat usaha yang dimaksud.
12. Berdasarkan permohonan permohonan Layanan Pengaduan Langsung yang disampaikan oleh Bapak Abdul Mutalib, Tim Layanan Konsultasi dan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat menindaklanjuti dengan langkah - langkah sebagai berikut :
    a. Melakukan koordinasi dengan Bidang Pelayanan Perizinan DPMPTSP Kota Bima.
    b. Melakukan koordinasi dengan Bagian Ekonomi Setda Kota Bima.
    c. Memberikan penjelasan terkait perizinan pangkalan gas elpiji 3 Kg bersubsidi.
    d. Melakukan pemantauan lokasi.
13. Berdasarkan permohonan permohonan Layanan Pengaduan Langsung yang disampaikan oleh Bapak Abdul Mutalib, Tim Layanan Konsultasi dan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat menindaklanjuti dengan langkah - langkah sebagai berikut :
    a. Melakukan koordinasi dengan Bidang Pelayanan Perizinan DPMPTSP Kota Bima.
    b. Memberikan penjelasan kepada pemohon terkait kegiatan usaha izin pengecer Bahan Bakar Solar (BBMS).
14. Berdasarkan permohonan permohonan Layanan Pengaduan Langsung yang telah disampaikan oleh Bapak Gunawan Mahmud, Tim Layanan Konsultasi dan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat menindaklanjuti dengan langkah - langkah sebagai berikut :
    a. Melakukan koordinasi dengan Bidang Pelayanan Perizinan DPMPTSP Kota Bima.
    b. Memberikan penjelasan terkait kontrak sewa lokasi tower dan hal teknis terkait perizinan.
    c. Melakukan pengecekan data perizinan terkait kegiatan usaha Tower tersebut.

3.3. Memberikan Informasi Kepada Pemohon

Petugas Layanan Konsultasi dan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Bima harus memberikan informasi kepada Pemohon/Pengguna Jasa baik secara langsung maupun tidak langsung terkait tindak lanjut yang dilakukan oleh Tim Layanan Konsultasi dan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Bima dalam menyelesaikan setiap permohonan layanan yang disampaikan oleh Pemohon/Pengguna Jasa.

BAB IV

LANGKAH – LANGKAH PENYELESAIAN

4.1. Penyelesaian Layanan Konsultasi dan Pengaduan Masyarakat

Adapun langkah – langkah yang diambil terhadap penyelesaian permohonan Layanan Konsultasi dan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat terhadap Pelayanan Terpadu Perizinan dan Non Perizinan dilaksanakan berdasarkan Standar Operasional dan Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan. Semua permohonan Layanan Konsultasi dan Pengaduan Masyarakat yang masuk melalui sarana Layanan Konsultasi dan Pengaduan Masyarakat pada DPMPTS Kota Bima telah ditindaklanjuti.

Adapun bentuk penyelesaian terhadap permohonan Layanan Konsultasi yang dilakukan oleh Tim Layanan Konsultasi dan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat terhadap Pelayanan Terpadu Perizinan dan Non Perizinan Kota Bima, sebagai berikut :

1. Terhadap permohonan Layanan Konsultasi yang disampaikan oleh Bapak Aris Munandar :
   a. Melakukan koordinasi dengan Bidang Pelayanan Perizinan DPMPTSP Kota Bima untuk mengetahui kelengkapan data persyaratan dalam permohonan perizinan usaha tersebut.
   b. Tim Layanan Konsultasi dan Pengaduan Masyarakat melalui Bidang Pelayanan Perizinan berkoordinasi dengan OPD Teknis yaitu Dinas PU & PR Kota Bima terkait pemanfaatan lokasi di luar kawasan Pasar Ama Hami untuk kegiatan usaha penggilingan daging. Berdasarkan data yang diperoleh bahwa lokasi tanah yang berada di luar kawasan Pasar Ama Hami Kota Bima bukan milik Pemerintah Kota Bima dan dapat digunakan untuk kegiatan usaha.
   c. Melakukan koordinasi dengan Pihak Kelurahan guna mengetahui status kepemilikan tanah yang ada di luar kawasan Pasar Amahami Kota Bima. Berdasarkan data dan informasi yang diperoleh bahwa tanah yang berada di sebelah barat Pasar Ama Hami Kota Bima adalah milik pribadi dan dapat digunakan untuk kegiatan usaha penggilingan bakso.
   d. Memberikan penjelasan secara komprehensif terkait tata cara, prosedur, persyaratan administrasi dan teknis dan hal – hal lain baik terkait pengurusan izin penggilingan daging.
   e. Menyerahkan formulir permohonan penerbitan izin usaha kepada Pemohon.
   f. Menghimbau kepada Pemohon untuk segera melakukan pengurusan izin usaha dengan melengkapi semua persyaratan yang terdapat pada formulir permohonan izin usaha.

2. Terhadap permohonan Layanan Konsultasi yang disampaikan oleh Bapak Muhammad Arifin, yaitu :
   a. Melalui Bidang Pelayanan dan Perizinan dilakukan pengecekan data perizinan terkait kegiatan usaha menjahit.
   b. Meminta kepada Pemohon agar membuat Surat Pernyataan Penyerahan izin usaha dari penanggung jawab lama kepada penanggung jawab lama sebagai dasar peralihan izin usaha yang dapat dipertanggung jawabkan secara hukum.

c. Memberikan penjelasan secara komprehensif terkait tata cara, prosedur, persyaratan administrasi dan teknis dan hal – hal lain baik terkait pengurusan izin perubahan penanggung jawab usaha menjahit.
d. Menyerahkan formulir permohonan penerbitan izin usaha kepada Pemohon/Pengguna Jasa.
e. Menghimbau kepada Pemohon untuk segera melakukan pengurusan izin usaha dengan melengkapi semua persyaratan yang terdapat pada formulir permohonan izin usaha.

3. Terhadap permohonan Layanan Konsultasi yang disampaikan oleh Bapak Ayaturrahman, SP sebagai berikut :
   a. Melakukan koordinasi dengan Bidang Pelayanan Perizinan DPMPTSP Kota Bima guna mengetahui kelengkapan dokumen perizinan gudang yang akan dijadikan tempat penampungan jagung.
   b. Melakukan koordinasi dengan Dinas PU & PR Kota Bima guna mengetahui dokumen Izin Mendirikan Bangunan (IMB) gudang yang akan dijadikan tempat penampungan jagung.
   c. Melakukan koordinasi dengan Dinas PU & PR Kota Bima guna mengetahui Dokumen UKL/UPL gudang yang akan dijadikan tempat penampungan jagung.
   d. Meminta kepada Pemohon untuk menunjukkan bukti perizinan gudang, seperti : Izin Mendirikan Bangunan (IMB), Izin Usaha, Dokumen UKL/UPL dan perizinan lainnya sebagai kelengkapan persyaratan yang diperlukan dalam pengurusan izin penampungan jagung.
   e. Memberikan penjelasan secara komprehensif terkait tata cara, prosedur, persyaratan administrasi dan teknis serta hal lain baik terkait pengurusan izin usaha penampungan jagung pada lokasi gudang yang sudah berdiri.
   f. Memberikan penjelasan kepada Pemohon, bahwa apabila gudang tersebut belum memiliki Izin Mendirikan Bangunan (IMB) maka keberadaan gudang tersebut illegal dan tidak dapat dijadikan tempat untuk melakukan kegiatan usaha. Dan apabila gudang tersebut telah memiliki Izin Mendirikan Bangunan (IMB), maka gudang tersebut dapat dijadikan tempat untuk melakukan kegiatan usaha penampungan jagung.
   g. Menyerahkan formulir permohonan penerbitan izin usaha kepada Pemohon/Pengguna Jasa.
   h. Menghimbau kepada Pemohon untuk segera melakukan pengurusan izin usaha dengan melengkapi semua persyaratan yang terdapat pada formulir permohonan izin usaha.

4. Terhadap permohonan Layanan Konsultasi yang disampaikan oleh Ibu Asmah, sebagai berikut :
   a. Memberikan penjelasan secara komprehensif terkait tata cara, prosedur, persyaratan, jangka waktu perizinan yang diterbitkan secara secara online melalui Sistem Online Single Submision (OSS) dan hal – hal lain baik terkait pengurusan izin baru apabila izin lama telah berakhir masa berlakunya yaitu melakukan registrasi ulang dengan melakukan pengisian formulir dan melengkapi semua persyaratan yang terdapat dalam formulir permohonan izin.
   b. Memberikan penjelasan kepada Pemohon/Pengguna Jasa terkait masa berlaku izin usaha, dimana pada saat ini Perizinan Berusaha yng diterbitkan melalui Sistem OSS memiliki masa

belaku izin selamanya apabila tidak terjadi perubahan baik penanggung jawab, kegiatan usaha, nilai investasi dan lokasi usaha serta perubahan lainnya.

c. Menyerahkan formulir permohonan penerbitan izin usaha kepada Pemohon/Pengguna Jasa.
d. Menghimbau kepada Pemohon untuk segera melakukan pengurusan izin usaha dengan melengkapi semua persyaratan yang terdapat pada formulir permohonan izin usaha.

5. Terhadap permohonan Layanan Konsultasi yang disampaikan oleh Bapak Ismunandar Syahbatun, sebagai berikut :
   a. Memberikan penjelasan terkait pengalihan izin Pangkalan Gas Elpiji 3 Kg bersubsidi bahwa setiap perizinan usaha dapat dilakukan perubahan dengan syarat memiliki dasar yang kuat dan dapat dipertanggung jawabkan secara hukum. Khusus pengalihan izin Pangkalan Gas Elpiji 3 Kg bersubsidi dapat dilakukan setelah mendapat persetujuan dari Pihak Agen Penyalur wilayah Kota Bima. Karena penyaluranan kebutuhan Gas Elpiji yang ada di setiap Gas Elpiji 3 Kg Bersubsidi pangkalan di seluruh kelurahan Kota Bima menjadi kewenangan Pihak Agen Penyalur Gas. Sehingga dalam rangka tertibnya pelaksanaan penyaluran Gas Elpiji 3 Kg Bersubsidi, setiap Pangkalan Gas Elpiji 3 Kg Bersubsidi harus terdaftar dan mendapat persetujuan dari Agen Penyalur Gas Elpiji 3 Kg Bersubsidi Kota Bima.
   b. Memberikan penjelasan tentang tata cara, prosedur, persyaratan, biaya pelayanan dan jangka waktu dalam pengurusan izin usaha. Pada dasarnya berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik, bahwa setiap Pelaku Usaha wajib melakukan pengimputan sendiri izin usahanya yang terdiri dari Nomor Induk Berusaha (NIB) dan Izin Usaha berdasarkan nilai investasi dan jenis usaha melalui Sistem Online Single Submission (OSS) dan perizinan untuk kegiatan usaha ini paling lambat diterbitkan selama 1 (Satu) hari kerja. Namun, apabila Pelaku Usaha mengalami kesulitan dalam pengimputan data perizinannya maka DPMPTSP Kota Bima dapat telah menyiapkan Loket Layanan Pembantuan OSS untuk membantu Pelaku Usaha memperoleh perizinan yang diperlukan. Untuk Izin Pangkalan Gas Elpiji 3 Kg Bersubsidi masih dilakukan penerbitan izin secara manual dan memerlukan waktu penyelesaian paling lambat selama 3 (Tiga) hari kerja dengan persyaran lengkap dan benar.
   c. Memberikan penjelasan kepada Pemohon/Pelaku Usaha bahwa semua pengurusan Perizinan dan Non Perizinan tidak dikenakan biaya administrasi terkecuali Izin Mendirikan Bangunan (IMB) yang masih dikenakan biaya retribusi yang diterbitkan dengan menggunakan aplikasi Sistem Informasi Manajemen Bangunan Gedung (SIMBG).
   d. Meminta kepada Pemohon/Pengguna Jasa agar membuat Surat Pernyataan Penyerahan Izin Pangkalan Gas Elpiji 3 Kg Bersubsidi dari penanggung jawab lama kepada penanggung jawab baru sebagai dasar peralihan izin usaha yang dapat dipertanggung jawabkan secara hukum.

e. Melakukan koordinasi dengan Agen Penyalur Gas Elpiji 3 Kg Bersubsidi wilayah Kota Bima guna sinkronisasi data perizinan khusus Pangkalan Gas Elpiji 3 Kg Bersubsidi yang ada di wilayah Kota Bima.
f. Menyerahkan formulir isian untuk perubahan Izin Pangkalan Gas Elpiji 3 Kg Bersubsidi kepada Pemohon sebagai dasar perubahan data izin usaha.
g. Menyerahkan formulir permohonan Izin Pangkalan Gas Elpiji 3 Kg Bersubsidi kepada Pemohon agar dilakukan penyesuaian kembali nama penanggung jawab pengelola Pangkalan Gas Elpiji 3 Kg Bersubsidi yang baru .
h. Menyampaikan kepada Pemohon/Pengguna Jasa agar segera melakukan melakukan pengurusan izin dengan melengkapi semua persyaratan yang telah ditentukan guna menjaga tetap terpenuhinya kebutuhan masyarakat terhadap Gas Elpiji 3 Kg Bersubsidi.

6. Terhadap permohonan Layanan Konsultasi yang disampaikan oleh Bapak Basrin, sebagai berikut :
   a. Memberikan penjelasan tentang tata cara, prosedur, persyaratan, biaya pelayanan dan jangka waktu dalam pengurusan izin usaha. Pada dasarnya berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik, bahwa setiap Pelaku Usaha wajib melakukan pengimputan sendiri izin usahanya yang terdiri dari Nomor Induk Berusaha (NIB) dan Izin Usaha berdasarkan nilai investasi dan jenis usaha melalui Sistem Online Single Submission (OSS) dan perizinan untuk kegiatan usaha ini paling lambat diterbitkan selama 1 (Satu) hari kerja. Namun, apabila Pelaku Usaha mengalami kesulitan dalam pengimputan data perizinannya maka DPMPTSP Kota Bima dapat telah menyiapkan Loket Layanan Pembantuan OSS untuk membantu Pelaku Usaha memperoleh perizinan yang diperlukan. Terhadap permohonan izin usaha pembibitan, penjualan hasil buah dan sayur - sayuran paling lambat selama 1 (Satu) hari kerja dengan persyaran lengkap dan benar.
   b. Menyerahkan formulir isian permohonan izin usaha kepada Pemohon disertai dengan pemenuhan kelengkapan persyaratan sebagaimana tertuang dalam formulir permohonan.
   c. Menyampaikan kepada Pemohon/Pengguna Jasa untuk melakukan koordinasi dengan Dinas Lingkungan Hidup Kota Bima untuk memperoleh SPPL dan Dinas Pertanian Kota Bima untuk memperoleh Rekomendasi terhadap kegiatan usaha yang akan dilaksanakan.
   d. Menyampaikan kepada Pemohon/Pengguna Jasa agar segera melakukan melakukan pengurusan izin dengan melengkapi semua persyaratan yang telah ditentukan.
   e. Menyampaikan informasi kepada Pemohon/Pengguna Jasa bahwa terkait dengan pengembangan usaha semua kegiatan usaha yang dilakukan harus sesuai dengan bidang usaha sebagaimana tertuang dalam surat izin usaha yang telah diterbitkan. Namun, apabila pelaku usaha akan melakukan pengembangan usaha selain dari kegiatan usaha yang telah ada maka dapat dilakukan perubahan izin usaha dengan menambahkan kegiatn usaha baru dalam surat izin usaha. Terkait dengan prosedur penerbitan izinnya dapat di ajukan melalui formulir

perubahan izin usaha dan prosesnya penerbitan izin sama dengan proses penerbitan izin lama.

f. Menyampaikan informasi kepada Pemohon/Pengguna Jasa bahwa terkait dengan perubahan status kelembagaan bahwa setiap perusahaan dapat melakukan perubahan status kelembagaan perusahaan dari perusahaan perorangan menjadi berbadan hukum.

   Adapun prosedur perubahan status kelembagaan yaitu dengan mendatangi Kantor Notaris untuk membuat Akta Pendirian Perusahaan, dan apabila Perusahaan tersebut telah memiliki Akte Pendirian Perusahaan dapat diajukan perubahan izin dengan mengajukan permohonan izin baru dengan status perusahaan yang telah berbadan hukum berdasarkan Akta Pendirian Perusahaan yang telah diterbitkan. Adapun prosedurnya penerbitan izinnya sama dengan pengajuan permohonan izin awal dan semua data sebagai persyaratan mengikuti Akta Pendirian Perusahaan yang telah diterbitkan.

7. Terhadap permohonan Layanan Konsultasi yang disampaikan Bapak Sahruddin, yaitu :
   a. Melakukan koordinasi dengan Bidang Pelayanan Perizinan DPMPTSP Kota Bima untuk mengetahui kelengkapan data persyaratan permohonan perizinan usaha perorangan mikro.
   b. Memberikan penjelasan secara komprehensif terkait tata cara, prosedur, persyaratan administras, teknis dan biaya serta hal – hal lain baik terkait pengurusan izin usaha perorangan mikro.
   c. Menghimbau kepada Pemohon untuk segera melakukan pengurusan izin usaha dengan melengkapi semua persyaratan dalam permohonan izin usaha.
   d. Memberikan penjelasan terkait dengan keinginan pemohon untuk membuka usaha di pinggir jalan raya atau di depan rumah hendaknya tidak dilakukan kerena lokasi tersebut merupakan Daerah Milik Jalan atau bahu jalan untuk pejalan kaki dan tidak dapat digunakan untuk membuka usaha. Apabila pemohon ingin melakukan kegiatan usaha harus memiliki tempat usaha baik milik pribadi maupun disewa dengan status hukum yang jelas.

8. Terhadap permohonan Layanan Konsultasi yang disampaikan oleh Bapak Irwan, S.Sos, yaitu :
   a. Melakukan koordinasi dengan Bidang Pelayanan Perizinan DPMPTSP Kota Bima untuk mengetahui kelengkapan persyaratan dalam permohonan perizinan usaha pangkalan Gas Elpiji 3 Kg Bersubsidi.
   b. Memberikan penjelasan kepada pemohon bahwa masyarakat dan pelaku usaha dapat mengajukan permohonan untuk memperoleh izin usaha pangkalan Gas Elpiji 3 Kg Bersubsidi setelah mendapat persetujuan dari Agen Penyalur Gas Elpiji 3 Kg Bersubsidi wilayah Kota Bima dan dan telah mengantongi izin pangkalan Gas Elpiji dari Pemerintah.
   c. Memberikan penjelasan kepada pemohon bahwa pada dasarnya pemegang izin usaha pangkalan Gas Elpiji 3 Kg Bersubsidi di wilayah Kota Bima merupakan konversi atau

peralihan dari pengusaha yang telah memiliki izin usaha Pangkalan Bahan Bakar Minyak Tanah (BBMT) di wilayah Kota Bima, namun dalam perkembangannya guna memenuhi kebutuhan masyarakat terhadap Gas Elpiji 3 Kg pelaku usaha yang tidak memiliki izin usaha Pangkalan Bahan Bakar Minyak Tanah (BBMT) dapat juga mengajukan permohonan untuk memperoleh izin usaha pangkalan Gas Elpiji 3 Kg Bersubsidi setelah mendapat persetujuan dari Agen Penyalur Gas Elpiji 3 Kg Bersubsidi wilayah Kota Bima dan telah mengantongi izin pangkalan Gas Elpiji.

d. Memberikan penjelasan kepada pemohon terkait tata cara, prosedur, persyaratan administrasi dan teknis serta hal – hal lain untuk memperoleh izin usaha pangkalan Gas Elpiji 3 Kg Bersubsidi.

9. Terhadap permohonan Layanan Konsultasi yang disampaikan oleh Bapak M. Hair Fadli, sebagai berikut :
   a. Memberikan penjelasan secara komprehensif terkait tata cara, prosedur, persyaratan administrasi dan teknis serta hal lain baik terkait pengurusan izin usaha penampungan jagung pada lokasi gudang yang sudah berdiri.
   b. Memberikan penjelasan terkait perizinan usaha, dimana setiap kegiatan usaha wajib memiliki izin usaha karena selain sebagai bentuk legalitas usaha perizinan juga menjadi alat kontrol terhadap kegiatan investasi dan dengan adanya perizinan akan memudahkan bagi Instansi Pemerintah untuk mengetahui perkembangan investasi di suatu daerah.
   c. Memberikan penjelasan terkait dengan keinginan pemohon untuk membuka usaha di pinggir jalan (trotoar) hendaknya tidak dilakukan kerena lokasi tersebut merupakan merupakan fasilitas umum dan masuk Daerah Milik Jalan yang berfungsi untuk pejalan kaki dan dan tidak dapat digunakan untuk membuka usaha baik usaha skala mikro sampai dengan usaha besar. Apabila pemohon ingin melakukan kegiatan usaha harus memiliki tempat usaha baik milik pribadi maupun disewa dengan status hukum yang jelas.
   d. Menghimbau kepada Pemohon apabila akan melakukan kegiatan usaha agar segera melakukan pengurusan izin usaha dengan melengkapi semua persyaratan.
10. Terhadap permohonan Layanan Konsultasi yang disampaikan oleh Ibu Nur Amirah Bulqis, sebagai berikut :
    a. Memberikan penjelasan kepada pemohon tentang tata cara pengurusan izin melalui Sistem OSS, yaitu dengan melakukan pengimputan secara mandiri melalui www.oss.go.id dan apabila pemohon merasa kesulitan untuk melakukan pengimputan maka DPMPTSP Kota Bima akan memberikan layanan pendampingan secara gratis untuk memperoleh izin usaha.
    b. Memberikan penjelasan kepada pemohon terkait jenis perizinan yang diperlukan untuk kegiatan usaha penjualan pakaian jadi khusus bagi wanita (butik) yaitu Nomor Induk

Berusaha (NIB) dan Surat Izin Usaha, dengan izin tersebut dapat pemohon dapat melakukan kegiatn usaha tersebut.

c. Memberikan penjelasan secara komprehensif terkait tata cara, prosedur, persyaratan, jangka waktu perizinan yang diterbitkan secara secara online melalui Sistem Online Single Submision (OSS) dan hal – hal lain baik terkait pengurusan izin baru. Terkait dengan persyaratan yang harus dipenuhi untuk memperoleh izin usaha, yaitu : Mengisi formulir permohonan yng dibubuhi materei yang cukup, memiliki tempat usaha baik milik pribadi maupun yang disewa, memiliki Kartu Tanda Penduduk (KTP), memiliki E-mail dan persyaratan-persyaratan lainnya.
d. Memberikan penjelasan kepada pemohon terkait biaya untuk memperoleh izin usaha butik, bahwa semua pelayanan administrasi perizinan dan non perizinan pada DPMPTSP Kota Bima tidak dipungut biaya.

11. Terhadap permohonan Layanan Konsultasi yang disampaikan oleh Ibu Sumarni, sebagai berikut :
    a. Melakukan koordinasi dengan Bidang Pelayanan Perizinan DPMPTSP Kota Bima untuk mengetahui kelengkapan persyaratan dalam permohonan perizinan usaha pangkalan Gas Elpiji 3 Kg Bersubsidi.
    b. Memberikan penjelasan kepada pemohon bahwa untuk memperoleh izin usaha pangkalan Gas Elpiji 3 Kg Bersubsidi harus mendapat persetujuan dari Agen Penyalur Gas Elpiji 3 Kg Bersubsidi wilayah Kota Bima dan telah mengantongi izin pangkalan Gas Elpiji.
    c. Memberikan penjelasan kepada pemohon bahwa dalam pengurusan izin Pangkalan Gas Elpiji 3 Kg bersubsidi tidak dipungut biaya.
    d. Memberikan penjelasan terkait pengalihan izin Pangkalan Gas Elpiji 3 Kg bersubsidi bahwa setiap perizinan usaha dapat dilakukan perubahan dengan syarat memiliki dasar melalui surat penyerahan izin dari pemegang izin lama kepada pengelola baru yang dapat dipertanggung jawabkan secara hukum dan setelah mendapat persetujuan dari Pihak Agen Penyalur wilayah Kota Bima. Penyaluran kebutuhan Gas Elpiji 3 Kg Bersubsidi pada pangkalan di seluruh kelurahan Kota Bima menjadi kewenangan Pihak Agen Penyalur, sehingga dalam rangka tertibnya pelaksanaan penyaluran Gas Elpiji 3 Kg Bersubsidi setiap Pangkalan Gas Elpiji 3 Kg Bersubsidi harus terdaftar dan mendapat persetujuan dari Agen Penyalur Gas Elpiji 3 Kg Bersubsidi wilayah Kota Bima.

12. Terhadap permohonan Layanan Konsultasi yang disampaikan Ibu Sri Herni, sebagai berikut :
    a. Memberikan penjelasan tentang tata cara, prosedur, persyaratan, biaya pelayanan dan jangka waktu dalam pengurusan izin usaha. Pada dasarnya berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik, bahwa setiap Pelaku Usaha wajib melakukan pengimputan sendiri izin usahanya yang terdiri dari Nomor Induk Berusaha (NIB) dan Izin Usaha berdasarkan nilai

investasi dan jenis usaha melalui Sistem Online Single Submission (OSS) dan perizinan untuk kegiatan usaha ini paling lambat diterbitkan selama 1 (Satu) hari kerja. Namun, apabila Pelaku Usaha mengalami kesulitan dalam pengimputan data perizinannya maka DPMPTSP Kota Bima dapat telah menyiapkan Loket Layanan Pembantuan OSS untuk membantu Pelaku Usaha memperoleh perizinan yang diperlukan.

b. Memberikan penjelasan kepada pemohon terkait dengan persyaratan yang harus dipenuhi untuk memperoleh izin usaha, yaitu : Mengisi formulir permohonan yang dibubuhi materei yang cukup (bila diperlukan), memiliki tempat usaha baik milik pribadi maupun yang disewa, memiliki Kartu Tanda Penduduk (KTP), memiliki E-mail, Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) dan persyaratan lainnya sesuai dengan KBLI kegiatan usaha yang diajukan dalam perizinan.

c. Memberikan penjelasan kepada pemohon bahwa selain izin usaha, terkait usaha kue basah dan kue kering diperlukan Sertifikat Laik Higienis dari Dinas Kesehatan Kota Bima guna menjamin mutu produk yang dihasilkan sebagai pendudukung usaha tersebut. Adapun cara untuk memperoleh Sertifikat Laik Higienis adalah dengan mengajukan permohonan kepada Dinas Kesehatn Kota Bima dengan melampirkan perizinan usaha yang dimiliki.

13. Terhadap permohonan Layanan Konsultasi yang disampaikan oleh Ibu Raodah, sebagai berikut :

a. Melakukan koordinasi dengan Bidang Pelayanan Perizinan DPMPTSP Kota Bima untuk mengetahui kelengkapan persyaratan dalam proses permohonan pengalihan izin usaha pengecer pupuk.

b. Memberikan penjelasan kepada pemohon bahwa prosedur pengalihan izin pengecer pupuk sama seperti proses penerbitan izin usaha pengecer pupuk yang baru, namun terdapat beberapa persyaratan tambahan seperti Surat Pernyataan Penyerahan Izin dari pemilik izin lama dan surat izin usaha asli pengecer pupuk dari pemilik lama sebagai dasar dalam peralihan izin dan dapat dipertanggung jawabkan secara hukum.

c. Memberikan penjelasan terkait persyaratan pengalihan izin usaha pengecer pupuk apabila pemilik izin lama telah meninggal dunia, yaitu :

- Mengisi formulir permohonan izin pengecer pupuk dibubuhi materei yang cukup;
- Mengisi formulir perubahan usaha dibubuhi materei yang cukup;
- Melampirkan foto copy pemohon;
- Melampirkan foto copy pemilik izin lama;
- Melampirkan Surat Keterangan Kematian;
- Melampirkan foto copy Kartu Keluarga (KK);
- Melampirkan surat izin usaha asli pengecer pupuk dari pemilik lama;
- Melampirkan SPPT-PBB lokasi usaha;

- Melampirkan past photo ukuran 3 x 4 cm sebanyak 3 lembar;
- Melampirkan Rekomendasi atau persetujuan dari Dinas Teknis dan Distributor Pupuk;

d. Memberikan penjelasan kepada pemohon bahwa terkait persyaratan pengalihan izin pupuk setiap perizinan usaha dapat dilakukan pengalihan dengan syarat memiliki dasar melalui surat penyerahan izin dari pemegang izin lama kepada pengelola baru yang dapat dipertanggung jawabkan secara hukum dan setelah mendapat rekomendasi dari Dinas Pertanian Kota Bima dan persetujuan dari Pihak Distributor Pupuk wilayah Kota Bima. Karena pada dasarnya, Penyaluran pupuk pada setiap pengecer pupuk di wilayah Kota Bima menjadi kewenangan Pihak Distributor Pupuk.

e. Memberikan penjelasan kepada pemohon bahwa tidak ada biaya yang dipungut dalam pengalihan nama penanggung jawab izin usaha pengecer pupuk.

f. Terhadap keinginan pemohon selaku isteri sah yang ingin memperoleh kesempatan untuk melanjutkan kegiatan usaha milik mendiang suaminya dapat dilakukan dengan melampirkan semua persyaratan yang telah ditetapkan.

14. Terhadap permohonan Layanan Konsultasi Tidak Langsung disampaikan oleh Bapak Aris Munandar, sebagai berikut :

a. Melakukan koordinasi dengan Bidang Pelayanan Perizinan DPMPTSP Kota Bima guna melakukan pengecekan terhadap data perizinan Koperasi Serba Usaha (Bina Usaha).

b. Memberikan penjelasan kepada Pemohon bahwa Koperasi Serba Usaha yang bernama Bina Usaha telah memiliki izin usaha dengan menunjukkan bukti print out dokumen perizinan Koperasi Serba Usaha (Bina Usaha).

c. Memberikan penjelasan kepada Pemohon bahwa izin usaha Koperasi Serba Usaha (Bina Usaha) tidak memiliki masa berlaku. Apabila kegiatan usaha ini tetap berjalan ini dan tidak mengalami perubahan misalnya : jumlah nilai investasi, nama penanggung jawab, jenis kegiatan usaha dan sebagainya maka izin usaha Koperasi Serba Usaha yang bernama Bina Usaha akan berlaku selamanya.

d. Memberikan penjelasan kepada Pemohon bahwa berdasarkan nomor KBLI dalam surat izin usaha Koperasi Serba Usaha (Bina Usaha) menjalankan usaha koperasi simpan pinjam / unit simpan pinjam konvensional dengan nomor KBLI 64141.

15. Terhadap permohonan Layanan Konsultasi yang disampaikan Bapak Ewa Hazwar Akbar, yaitu :

a. Melakukan koordinasi dengan Bidang Pelayanan Perizinan DPMPTSP Kota Bima untuk mengetahui kelengkapan data persyaratan permohonan perizinan usaha café dengan bentuk perusahaan perorangan mikro.

b. Memberikan penjelasan secara komprehensif terkait tata cara, prosedur, persyaratan administras, teknis dan biaya serta hal – hal lain baik terkait pengurusan izin usaha perorangan mikro. Adapun cara yang dapat dilakukan oleh pelaku usaha untuk

memperoleh izin usaha melalui sistem OSS adalah dengan melakukan pengimputan perizinan secara mandiri dengan membuka link OSS.go.id. Apabila pelaku usaha mengalami kesulitan dalam melakukan pengurusan perizinan OSS, maka Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Bima siap memberikan layanan pembantuan pada loket layanan OSS yang telah tersedia. Sehingga, pemohon cukup mendatangi loket layanan OSS dengan membawa foto copy Kartu Tanda Penduduk (KTP), Email aktif, foto copy Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) dan foto copy Akte Pendirian Perusahaan apabila perusahaan berbentuk Badan Hukum (PT, CV, Firma dan sebagainya). Persyaratan dan ketentuan lain yang ada dalam perizinan sistem OSS akan diketahui setelah pelaku usaha memasukkan kegiatan usaha berdasarkan KBLI yang telah ditetapkan. Dalam pengurusan perizinan OSS tidak dikenakan biaya administrasi dan perizinan dapat diproses dengan cepat dengan ketentuan bahwa semua persyaratan telah lengkap dan benar.

c. Menghimbau kepada Pemohon untuk segera melakukan pengurusan izin usaha dengan melengkapi semua persyaratan dalam permohonan izin usaha melalui Sistem OSS.

16. Terhadap permohonan Layanan Konsultasi yang disampaikan oleh Bapak Julhairi, sebagai berikut :

a. Melakukan koordinasi dengan Bidang Pelayanan Perizinan DPMPTSP Kota Bima untuk mengetahui kelengkapan persyaratan dalam proses permohonan pengalihan izin usaha pengecer pupuk bersubsidi.

b. Memberikan penjelasan kepada pemohon bahwa prosedur pengalihan izin pengecer pupuk sama seperti proses penerbitan izin usaha pengecer pupuk yang baru, namun terdapat beberapa persyaratan tambahan seperti Surat Pernyataan Penyerahan Izin dari pemilik izin lama dan surat izin usaha asli pengecer pupuk dari pemilik lama sebagai dasar dalam peralihan izin dan dapat dipertanggung jawabkan secara hukum. Untuk memperoleh izin usaha pengecer pupuk melalui sistem OSS yaitu pelaku usaha melakukan pengimputan perizinan secara mandiri dengan membuka link oss.go.id. Apabila pelaku usaha mengalami kesulitan dalam melakukan pengurusan perizinan OSS, maka Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Bima siap memberikan layanan pembantuan pada loket layanan OSS yang telah tersedia dengan mendatangi loket layanan OSS serta membawa foto copy Kartu Tanda Penduduk (KTP), Email aktif, foto copy Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) dan foto copy Akte Pendirian Perusahaan apabila perusahaan berbentuk Badan Hukum (PT, CV, Firma dan sebagainya). Persyaratan dan ketentuan lain yang ada dalam perizinan sistem OSS akan diketahui setelah pelaku usaha memasukkan kegiatan usaha berdasarkan KBLI yang telah ditetapkan.

c. Memberikan penjelasan kepada pemohon bahwa terkait persyaratan pengalihan izin pupuk setiap perizinan usaha dapat dilakukan pengalihan dengan syarat memiliki dasar melalui surat penyerahan izin dari pemegang izin lama kepada pengelola baru yang dapat

dipertanggung jawabkan secara hukum dan setelah mendapat rekomendasi dari Dinas Pertanian Kota Bima dan persetujuan dari Pihak Distributor Pupuk wilayah Kota Bima. Karena pada dasarnya, Penyaluran pupuk pada setiap pengecer pupuk di wilayah Kota Bima menjadi kewenangan Pihak Distributor Pupuk.

d. Memberikan penjelasan terkait persyaratan pengalihan izin usaha pengecer pupuk, sebagai berikut :
   - Mengisi formulir permohonan izin pengecer pupuk dibubuhi materei yang cukup;
   - Mengisi formulir perubahan usaha dibubuhi materei yang cukup;
   - Melampirkan foto copy Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP);
   - Melampirkan foto copy KTP pemohon;
   - Melampirkan foto copy KTP pemilik izin lama;
   - Melampirkan surat izin usaha asli pengecer pupuk dari pemilik lama;
   - Melampirkan SPPT-PBB lokasi usaha;
   - Melampirkan Rekomendasi atau persetujuan dari Dinas Teknis dan Distributor Pupuk;
   - Melampirkan Surat Penyerahan Izin dari Pengelola Lama kepada Pengelola Baru.

e. Memberikan penjelasan kepada pemohon bahwa tidak ada biaya yang dipungut dalam memperoleh izin usaha pengecer pupuk melalui Sistem Online Single Submission (OSS).

Sedangkan bentuk penyelesaian terhadap permohonan Layanan Pengaduan Masyarakat yang dilakukan oleh Tim Layanan Konsultasi dan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat terhadap Pelayanan Terpadu Perizinan dan Non Perizinan Kota Bima, sebagai berikut :

bentuk penyelesaian terhadap permohonan Layanan Konsultasi adalah sebagai berikut :

1. Tindak Lanjut atas pengaduan yang disampaikan oleh Bapak Zulkifli Maman, sebagai berikut :
   a. Tim Layanan Konsultasi dan Pengaduan melakukan koordinasi dengan Bidang Pelayanan Perizinan terkait dengan pengaduan ini, dengan melakukan pengecekan kelengkapan data persyaratan dalam pengajuan perizinan.
   b. Tim Layanan Konsultasi dan Pengaduan melalui Bidang Pelayanan Perizinan berkoordinasi dengan OPD Teknis yaitu Dinas PU & PR Kota Bima terkait dengan proses penerbitan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) yang telah dilakukan oleh Pemohon dan meminta kepada OPD Teknis agar segera menerbitkan IMB dan/atau Rekomendasi atas bangunan tempat usaha.
   c. Memberikan penjelasan secara komprehensif terkait tata cara, prosedur, persyaratan dan hal – hal lain terkait pengurusan perizinan kepada Pelaku Usaha.
   d. Menyampaikan permohonan maaf kepada Pemohon atas ketidaknyamanan pelayanan yang diberikan oleh Petugas Loket Perizinan.

2. Tindak Lanjut atas pengaduan yang disampaikan oleh Bapak Muhammad Lubis sebagai berikut :
   a. Melalui Bidang Pelayanan dan Perizinan dilakukan pengecekan data dan informasi untuk mengetahui legalitas perizinan CV. SORI MONCA yang telah terdaftar melalui Sistem OSS.
   b. Meminta data dan informasi terkait legalitas perizinan CV. SORI MONCA yang beralamat di Kabupaten Bima melalui DPMPTSP Kabupaten Bima.

c. Meminta bukti Surat Setoran Pajak (SSP) Tahunan dan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) atas Nama CV. SORI MONCA.
d. Mengajukan Surat Permohonan Pencabutan Perizinan Berusaha melalui Sistem OSS.
e. Menerbitkan Surat Pencabutan Izin Berusaha kepada CV. SORI MONCA yang beralamat di Kota Bima.

3. Tindak Lanjut atas pengaduan yang disampaikan oleh Bapak Aris Munandar sebagai berikut :
   a. Semua kelengkapan berkas permohonan perpanjangan izin yang diajukan oleh KOPERASI BNI telah disampaikan kepada Dinas KOPERINDAG Kota Bima, dan Dinas KOPERINDAG Kota Bima telah menerbitkan Rekomendasi terhadap permohonan perpanjangan izin KOPERASI BNI.
   b. Tetap memproses permohonan perpanjangan izin yang ajukan oleh " KOPERASI BNI BIMA" berdasarkan rekomendasi yang telah telah diterbitkan oleh Dinas KOPERINDAG Kota Bima.

      Terkait permasalahan internal "KOPERASI BNI BIMA" bukan merupakan kewenangan Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Bima untuk menyelesaikannya, namun ada Institusi/Lembaga lain yang lebih berwenang yaitu Pihak Kepolisian Negara RI.

      Keputusan Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Bima menerbitkan perpanjangan izin yang ajukan oleh " KOPERASI BNI BIMA" karena pada prinsipnya setiap adanya permohonan perpanjangan perizinan yang diajukan pemohon apabila telah memenuhi syarat baik secara administrasi maupun teknis maka Dinas Penanaaman Modal dan PTSP Kota Bima harus segera menerbitkan perizinannya.

4. Tindak Lanjut atas pengaduan yang disampaikan oleh oleh Bapak Husni sebagai berikut :
   a. Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Bima dapat mengupayakan untuk memfasilitasi penyelesaian permasalahan secara kekeluargaan sesuai kesepakatan kedua belah pihak.
   b. Meminta kepada Penanggung jawab UD. Tani Bangkit yang baru agar segera mengembalikan nama penanggung jawab UD. Tani Bangkit kepada nama penanggung jawab yang lama, dengan pertimbangan bahwa Penanggung Jawab UD. Tani Bangkit yang baru an. Julhairi belum terdaftar dalam RDKK yang dikeluarkan oleh Dinas Pertanian Kota Bima maupun sebagai Penyalur Pupuk Bersubsidi dari Distributor di Wilayah Kota Bima.

5. Tindak Lanjut atas pengaduan yang disampaikan oleh Bapak Iskandar, S.Sos/Team sebagai berikut :
   a. Meminta kepada Penanggung jawab CV. SORI MONCA yang ada di Kota Bima agar segera menyampaikan klarifikasi atas permasalahan ini.
   b. Meminta kepada Penanggung jawab CV. SORI MONCA yang ada di Kota Bima agar segera mengajukan permohonan Pencabutan Perizinan Berusaha kepada Lembaga OSS melalui Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Bima.
   c. Menyampaikan Bukti Surat Pencabutan CV. SORI MONCA yang ada di Kota Bima kepada Penanggung Jawab CV. SORI MONCA yang ada di Kabupaten Bima, agar Penanggung Jawab

CV. SORI MONCA yang ada di Kabupaten Bima dapat segera menerbitkan Perizinan Berusaha sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

d. Menyerahkan Salinan Surat Pencabutan Perizinan Berusaha dari Lembaga OSS kepada Penanggung Jawab CV. SORI MONCA yang beralamat di Kota Bima.

6. Tindak Lanjut atas pengaduan yang disampaikan oleh Bapak Husni sebagai berikut :
   a. Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Bima melakukan pemanggilan kepada Penanggung Jawab UD. Tani Bangkit yang baru yaitu Bapak Julhairi untuk segera menindaklanjuti permasalahan yang terjadi.
   b. Mengajukan permohonan pencabutan perizinan berusaha kepada Lembaga OSS dengan melampirkan alasan pencabutan.
   c. Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Bima menyerahkan Bukti Surat Pencabutan Perizinan Berusaha dari Lembaga OSS kepada Penanggung Jawab UD. Tani Bangkit yang baru yaitu Bapak Julhairi.

      Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Bima menindaklanjuti Surat Pencabutan Perizinan Berusaha dari Lembaga OSS dengan menerbitkan Surat Pencabutan Izin Usaha dan
7. Terhadap permohonan Layanan Pengaduan yang disampaikan oleh Bapak Julhairi, sebagai berikut :
   a. Memberikan penjelasan bahwa pencabutan izin usaha melalui Sistem OSS telah sesui dengan prosedur yang telah ditetapkan karena adanya keberatan dari Pemilik izin lama UD. Tani Bangkit an. Husni serta adanya penyampaian kelengkapan persyaratan melalui Sistem OSS yang belum dipenuhi oleh Pemilik Izin Baru an. Julhairi. Sehingga, pencabutan izin usaha ini dipandang perlu untuk dilakukan untuk mengembalikan hak pemilik izin lama sebagai pemilik izin yang sah berdasarkan izin usaha yang ada.
   b. Memberikan penjelasan kepada Pemohon/Pengguna Jasa bahwa pencabutan izin usaha UD. Tani Bangkit an. Husni selaku Penanggung Jawab Lama tidak dapat dilakukan karena izin usaha tersebut belum habis masa berlakunya dan tidak dapat dilakukan pencabutan secara sepihak tanpa persetujuan Pemilik Izin Usaha.
   c. Memberikan masukan kepada Pemohon/Pengguna Jasa agar mengajukan permohonan perizinan usaha pengecer pupuk dengan menggunakan nama usaha yang baru serta melakukan koordinasi dengan Dinas Pertanian Kota Bima selaku OPD Teknis terkait kegiatan usaha pengecer pupuk bersubsidi dan dengan Pihak Distributor selaku Pihak Penyalur Pupuk Bersubsidi agar kegiatan usaha dapat berjalan dengan baik.
   d. Menyampaikan permohonan maaf kepada Pengadu/Pengguna Jasa atas ketidaknyaman yang telah ditimbulkan akibat terjadinya pencabutan izin usaha tersebut.

8. Terhadap permohonan Layanan Pengaduan yang disampaikan oleh Bapak Radinal, sebagai berikut :
    a. Melakukan koordinasi dengan Bidang Pelayanan Perizinan DPMPTSP Kota Bima terkait pencabutan izin usaha yang telah dilakukan terhadap CV. SORI MONCA yang beralamat di Kota Bima an. Radinal.
    b. Melalui Bidang Pelayanan Perizinan DPMPTSP Kota Bima melakukan koordinasi dengan Kabid. Perizinan DPMPTSP Kabupaten Bima guna mencari solusi terkait dengan permasalahan ini.
    c. Memberikan penjelasan kepada Pemohon/Pengguna Jasa bahwa pencabutan izin usaha CV. SORI MONCA yang beralamat di Kota Bima an. Radinal melalui Sistem OSS telah sesui dengan prosedur yang telah ditetapkan karena adanya bukti print out dari Kantor Pajak Pratama Raba Bima yang menjelaskan bahwa NPWP CV. SORI MONCA menunjuk kepada CV. SORI MONCA yang beralamat di Kabupaten Bima. Selain itu, dasar pencabutan izin tersebut juga karena adanya pengajuan keberatan dari Pemilik CV. SORI MONCA yang beralamat di Kabupaten Bima sehingga, pencabutan izin usaha ini dipandang perlu untuk dilakukan untuk mengembalikan hak pemilik izin yang sah berdasarkan bukti nomor NPWP Perusahaan yang diterbitkan oleh Kantor Pajak Pratama Raba Bima.
    d. Memberikan arahan dan masukan agar Direktur/Penanggung Jawab CV. SORI MONCA segera mendatangi Kantor Pajak Pratama Raba Bima untuk melakukan pendaftaran ulang NPWP Perusahaan agar kegiatan usaha dapat terus berjalan.
    e. Menyampaikan permohonan maaf kepada Pengadu/Pengguna Jasa atas ketidaknyaman yang telah ditimbulkan akibat terjadinya pencabutan izin usaha tersebut.
9. Terhadap permohonan Layanan Pengaduan yang disampaikan oleh Bapak Fitrah Ramonani, sebagai berikut :
    a. Melakukan pengumpulan data dan informasi terkait keberadaan perusahaan baik di tingkat Pusat maupun Cabang Perusahaan yang ada di Kota Bima. Berdasarkan data da informasi yang diperoleh bahwa Perusahaan tersebut berpusat di Kabupaten Sumbawa Provinsi Nusa Tenggara Barat dan telah membuka 1 (Satu) Kantor Cabang di wilayah Kota Bima dan pada awalnya berlokasi di Jalan Gatot Subroto Kelurahan Sadia Kecamatan Mpunda Kota Bima, namun pada saat ini Kantor Cabang tersebut telah pindah lokasi di Jalan Gajah Mada Kelurahan Rabadompu Barat Kecamatan Raba Kota Bima.
    b. Melakukan koordinasi dengan Bidang Pelayanan Perizinan DPMPTSP Kota Bima terkait perizinan usaha dan hasil Pengawasan yang dilakukan terhadap Perusahaan tersebut.
    c. Melakukan peninjauan lokasi perusahaan bersama Bidang Pelayanan dan Perizinan DPMPTSP Kota Bima sekaligus mengadakan pertemuan langsung dengan Pihak Perusahaan guna mengetahui aktuvitas perusahaan dan perizinan usaha yang dimiliki.
    d. Menghimbau kepada Pihak Perusahaan agar segera menghentikan kegiatan usahanya karena belum mengantongi perizinan Kantor Cabang di lokasi yang baru.

e. Menginstruksikan kepada Pihak Perusahaan agar segera mengajukan permohonan pengurusan izin usaha yang diperlukan sesuai dengan ketentuan Perundang-Undangan yang berlaku.
f. Memberikan pemahaman sekaligus mendorong pihak perusahaan agar berperan aktif dalam rangka menciptakan iklim investasi yang kondusif.
g. Melakukan koordinasi perizinan dengan OPD Teknis yaitu Dinas Lingkungan Hidup (DLH) Kota Bima, terkait penerbitan Dokumen dan Rekomendasi UKL-UPL sebagai kelengkapan dalam permohonan izin.
h. Meminta kepada Pemilih Perusahaan agar dapat mengatur kegiatan operasional kendaraan yang keluar masuk perusahaan agar tidak mengganggu kelancaran arus lalu lintas kendaraan di depan areal Perusahaan, misalnya : dengan menempatkan rambu – rambu tertentu, memasang papan nama perusahaan, menempatkan petugas pengatur keluar masuk kendaraan dan sebagainya.
i. Menghimbau kepada Perusahaan agar dapat mengupayakan untuk memberikan kontribusi lain bagi masyarakat sekitar sesuai kemampuan Perusahaan, misalnya melalui dana CSR Perusahaan yang terdokumentasi dengan baik sebagai laporan kepada pihak.
j. Meminta kepada Perusahaan agar memasang Papan Nama Perusahaan sebagai identitas Perusahaan guna mendukung tertibnya kegiatan investasi.
k. DPMPTSP Kota Bima melalui Bidang Penanaman Modal membantu dan menfasilitasi Perusahaan tersebut dalam penyampaian Laporan Kegiatan Penanaman Modal (LKPM) yang wajib disampaikan setiap triwulan kepada Badan Koordinasi Penanaman Modal Republik Indonesia (BKPM RI).
l. Memberikan informasi dan pemahaman dengan sebaik – baiknya kepada Pengadu/Pelapor terkait dengan kondisi Perusahaan baik dari segi aktivitas usaha maupun terkait perizinannya.

10. Terhadap permohonan Layanan Pengaduan yang disampaikan oleh Bapak Abdurrahman, S.Sos. sebagai berikut :
a. Melakukan peninjauan dan pembinaan terhadap Pemilik Usaha bersama Bidang Pelayanan dan Perizinan DPMPTSP Kota Bima.
b. Menfasilitasi pertemuan antara Pemilik Usaha dengan Tokoh Masyarakat agar proses perizinan usaha dan aktivitas usaha dapat berjalan dengan baik tanpa merugikan pihak manapun.
c. Menghimbau kepada Pemilik Bengkel agar segera menghentikan kegiatan usahanya karena belum memiliki izin usaha.
d. Menginstruksikan kepada Pemilik Bengkel agar segera mengajukan permohonan pengurusan izin yang diperlukan sesuai dengan ketentuan Perundang-Undangan yang berlaku.
e. Memberikan pemahaman sekaligus mendorong Pemilik Bengkel agar berperan aktif dalam rangka menciptakan iklim investasi yang kondusif.

f. Melakukan koordinasi dengan OPD Teknis sesuai dengan jenis permohonan izin yang diajukan pihak Pemilik Bengkel sebagai berikut :
   - Melakukan koordinasi dengan Bidang Pelayanan dan Perizinan DPMPTSP Kota Bima terkait perizinan usaha.
   - Koordinasi dengan Dinas Lingkungan Hidup (DLH) Kota Bima, terkait Lingkungan Hidup yang menyangkut SPPL sebagai kelengkapan dalam permohonan izin;

g. Meminta kepada Pemilih Perusahaan agar dapat mengatur kegiatan operasional bengkel las agar mengganggu lingkungan sekitar, misalnya :
   - Menghentikan aktivitas usaha pada saat adzan berkumandang.
   - Tidak membunyikan musik yang menimbulkan gangguan bagi masyarakat sekitar.
   - Melaksanakan kegiatan usaha sesuai ketentuan perizinan yang telah ditetapkan.
   - Membatasi aktivitas usaha pada saat malam hari terutama di bulan Ramadhan.

h. Meminta kepada Perusahaan agar memasang Papan Nama Perusahaan sebagai identitas Perusahaan guna mendukung tertibnya kegiatan investasi.

i. Memberikan informasi dan pemahaman dengan sebaik – baiknya kepada Pengadu/Pelapor terkait dengan kondisi aktivitas usaha bengkel tersebut.

11. Terhadap permohonan Layanan Pengaduan disampaikan oleh Bapak Drs. H. Syarifuddin H.M. sebagai berikut :

a. Melakukan koordinasi dengan Bidang Pelayanan Perizinan DPMPTSP Kota Bima untuk melakukan pengecekan data perizinan usaha UD. Bima Sarana Migas.

b. Memberikan penjelasan kepada pemohon bahwa kondisi arus lalu lintas yang di Jalan Sultan Muhammad Salahuddin sangat padat terutama pada jam sibuk. Kondisi ini dipengaruhi oleh adanya aktivitas ekonomi di sepanjang jalan tersebut, kondisi jalan yang kurang memadai, jumlah kendaraan yang padat sehingga menimbulkan kemacetan di sepanjang jalan tersebut. Jadi, kemacetan yang terjadi bukan semata-mata disebabkan oleh aktivitas salah satu tempat usaha yang ada di sepanjang jalan tersebut namun secara keseluruhan disebabkan oleh beberapa faktor yang terkait dengan hal ini.

c. Memberikan penjelasan kepada pemohon bahwa setiap kegiatan usaha memiliki tingkat resiko yang berbeda beda, seperti : Resiko Rendah, Resiko Menengah Rendah, Resiko Menengah Tinggi, dan Resiko Tinggi. Maka, guna menjamin keselamatan warga di sekitar lokasi usaha maka dalam melakukan kegiatan usaha harus mengikuti SOP yang telah ditetapkan dan harus menyiapkan perlengkapan keselamatan kerja.

d. Memberikan penjelasan kepada pemohon bahwa setiap pelaku usaha berkewajiban memenuhi komitmen untuk bertanggung jawab terhadap kelestarian lingkungan dengan membuat Surat Peryataan Kesanggupan Pengelolaan Lingkungan (SPPL) di bawah koordinasi Dinas Lingkungan Hidup Kota Bima. Dan terkait dengan keselamatan pengguna jalan dan

menjamin keselamatan pengguna jalan pihak perusahaan harus menempatkan rambu – rambu dan petugas agar kegiatan usaha dapat berjalan dengan baik dan lancar.

e. Memberikan penjelasan kepada pemohon bahwa terkait kelayakan tempat usaha telah dilakukan pemantuan kelayakan lokasi usaha dan telah mendapat persetujuan dari tetangga, Lurah dan Camat setempat.

f. Memberikan penjelasan kepada pemohon, bahwa sampai dengan laporan pengaduan ini disampaikan proses perizinan usaha UD. Bima Sarana Migas masih terus berjalan kerena masih banyak persyaratan – persyaratan lain yang harus dipenuhi untuk melaksanakan kegiatan tersebut.

12. Terhadap permohonan Layanan Pengaduan disampaikan oleh Bapak Abdul Mutalib, sebagai berikut :

a. Melakukan koordinasi dengan Bidang Pelayanan Perizinan DPMPTSP Kota Bima untuk melakukan pengecekan data perizinan usaha Pangkalan Gas Elpiji 3 Kg Bersubsidi.

b. Melakukan koordinasi dengan Bagian Ekonomi Setda Kota Bima guna memperoleh petunjuk teknis dalam penyelesian permasalahan ini.

c. Memberikan penjelasan kepada pemohon bahwa Izin Pangkalan Gas Elpiji 3 Kg Bersubsidi diberikan oleh pemerintah kepada pengusaha guna memenuhi kebutuhan bahan bakar bagi setiap rumah tangga yang ada di masing – masing wilayah pangkalan di setiap Kelurahan di Kota Bima. Gas Elpiji 3 Kg Bersubsidi yang diterima oleh pangkalan gas pada setiap kelurahan diperoleh dari Agen Resmi Penyalur Gas Elpiji 3 Kg Bersubsidi wilayah Kota Bima. Pemilik Pangkalan Gas Elpiji 3 Kg Bersubsidi tidak diperbolehkan menjual gas elpiji 3 Kg bersubsidi di atas Harga Eceran Tertinggi (HER) yang telah ditetapkan oleh Pemerintah apalagi menjual gas tersebut di luar wilayah pangkalannya. Apabila ketentuan tersebut dilanggar maka pemilik Pangkalan Gas Elpiji 3 Kg Bersubsidi dapat dikenakan sanksi sesuai ketentuan Perundang-undangan yang berlaku.

d. DPMPTSP Kota Bima bersama Bagian Ekonomi Setda Kota Bima telah melakukan pemantauan di lokasi usaha dan telah melakukan pembinaan terhadap pelaku usaha Pangkalan Gas Elpiji 3 Kg Bersubsidi tersebut.

13. Terhadap permohonan Layanan Pengaduan disampaikan oleh Bapak Abdul Mutalib, sebagai berikut :

a. Melakukan koordinasi dengan Bidang Pelayanan Perizinan DPMPTSP Kota Bima untuk melakukan pengecekan data perizinan usaha Bahan Bakar Solar (BBMS).

b. Memberikan penjelasan kepada pemohon bahwa Izin Usaha Pengecer Bahan Bakar Solar yang diberikan Pemerintah bertujuan untuk membantu memenuhi kebutuhan kelompok nelayan khusus yang ada di Kelurahan Kolo Kota Bima terhadap Bahan Bakar Solar untuk menangkap ikan di laut menggunakan kapal motor. Izin Usaha Pengecer Bahan Bakar Solar diajukan oleh masyarakat selaku ketua kelompok nelayan dengan terlebih dahulu mengisi formulir

permohonan, melampirkan data kelompok nelayan, memperoleh rekomendasi jumlah penyaluran dari Dinas Kelautan dan Perikanan Kota Bima dan rekomendasi tempat pengambilan dari Stasiun Pengisian Bahan Bakar Umum (SPBU).

c. Memberi penjelasan kepada pemohon bahwa terkait terhentinya pendistribusian Izin Bahan Bakar Solar dari SPBU bukan merupakan tanggung jawab DPMPTSP Kota Bima, melainkan Pemohon dapat melakukan komunikasi secara langsung kepada pihak SPBU untuk mengetahui penyebab terjadinya hal ini agar dapat diselesaikan dengan baik.
d. Memberi penjelasan kepada pemohon bahwa salah satu solusi yang dapat dilakukan untuk menyelesaikan permasalahan ini adalah mengajukan rekomendasi baru untuk kebutuhan Bahan Bakar Solar dari Dinas Kelautan dan Perikanan Kota Bima sekaligus melakukan komunikasi dengan pihak SPBU yang baru guna memenuhi kebutuhan Bahan Bakar Solar bagi kelompok nelayan khususnya yang ada di Kelurahan Kolo – Kota Bima.

14. Terhadap permohonan Layanan Pengaduan disampaikan oleh Bapak Gunawan Mahmud, sebagai berikut :

a. Melakukan koordinasi dengan Bidang Pelayanan Perizinan DPMPTSP Kota Bima untuk melakukan pengecekan data perizinan Tower.
b. Memberikan penjelasan kepada pemohon bahwa terkait dengan Surat Perjanjian Kontrak/Sewa Lokasi dan perpanjangan kontrak sewa lahan untuk Tower merupakan kesepakatan antara Pemilik lahan dan Pemilik Tower dan bukan merupakan izin usaha, sehingga Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Bima dan pihak lain tidak memiliki kewenangan terkait hal ini.
c. Memberikan penjelasan kepada pemohon bahwa terkait kelayakan tempat usaha telah dilakukan pemantauan kelayakan lokasi usaha sebelum tower dibangun dan telah mendapat persetujuan dari pihak – pihak terkit, serta berdasarkan Surat Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Nomor : 503/648/37/IMB/DPMPTSP/II/2020 Tower tersebut masih dapat beroperasi sampai dengan tahun 2030.
d. Memberikan penjelasan kepada pemohon bahwa setiap kegiatan usaha memiliki tingkat resiko yang berbeda- beda, seperti : Resiko Rendah, Resiko Menengah Rendah, Resiko Menengah Tinggi, dan Resiko Tinggi. Sebelum pemilik Tower membangun Tower, telah memperoleh persetujuan dari Pemerintah terkait penetapan titik koordinat dan frekuensi yang digunakan oleh perangkat telekomunikasi yang dipasang pada Tower sehingga tidak menimbulkan gangguang yang mengancam masyarakat sekitar lokasi Tower.
e. Memberikan saran dan masukan kepada pemohon agar dapat membangun komunikasi yang baik dengan Pemilik Tower melalui pemilik lahan dengan berkoordinasi dengan aparat Pemerintah Kelurahan dan Kecamatan guna mendukung agar kegiatan investasi tetap berjalan dan dapat memberikan manfaat bagi masyarakat di sekitar lokasi Tower.

4.2. Jumlah Tindak Lanjut Layanan Konsultasi

Guna mengetahui jumlah tindak lanjut permohonan layanan konsultasi pada periode Januari s/d Desember 2021 baik secara langsung maupun tidak langsung dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel 4.2. Tindak Lanjut Permohonan Layanan Konsultasi Bulan Januari s/d Desember 2021

NO	BULAN	LAYANAN KONSULTASI		JUMLAH PERMOHONAN KONSULTASI	TINDAK LANJUT KONSULTASI		JUMLAH TINDAK LANJUT KONSULTASI	KET.
		LANGSUNG	TIDAK LANGSUNG		YA	TIDAK		
1	Januari	-	-	-	-	-	-	Nihil
2	Februari	-	-	-	-	-	-	Nihil
3	Maret	-	-	-	-	-	-	Nihil
4	April	2	-	2	2	-	2	
5	Mei	2	-	2	2	-	2	
6	Juni	2	-	2	2	-	2	
7	Juli	4	-	4	4	-	4	
8	Agustus	2	-	2	2	-	2	
9	September	1	1	2	2	-	2	
10	Oktober	1	-	1	1	-	1	
11	November	1	-	1	1	-	1	
12	Desember	-	-	-	-	-	-	Nihil
JUMLAH		**15**	**1**	**16**	**16**	**-**	**16**	

Berdasarkan Tabel di atas, pada bulan Januari s/d Desember Tahun 2021 terdapat sebanyak 15 (Lima Belas) Pengguna Jasa mengajukan permohonan Layanan Konsultasi Langsung dan sebanyak 1 (Satu) Pengguna Jasa mengajukan permohonan Layanan Konsultasi Tidak Langsung. Semua permohonan Layanan Konsultasi telah ditindaklanjuti oleh Tim Layanan Konsultasi dan Pengelolaan Pengaduan Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Bima.

4.3. Jumlah Tindak Lanjut Layanan Pengaduan

Guna mengetahui jumlah tindak lanjut permohonan layanan pengaduan pada bulan Januari s/d Desember 2021 baik secara langsung maupun tidak langsung dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 4.3. Tindak Lanjut Permohonan Layanan Pengaduan Bulan Januari s/d Desember 2021

NO	BULAN	LAYANAN PENGADUAN		JUMLAH PENGADUAN	TINDAK LANJUT PENGADUAN		JUMLAH TINDAK LANJUT PENGADUAN	JUMLAH
		LANGSUNG	TIDAK LANGSUNG		YA	TIDAK		
1	Januari	2	-	2	2	-	2	
2	Februari	2	1	3	3	-	3	
3	Maret	-	1	1	1	-	1	
4	April	1	-	1	1	-	1	
5	Mei	1	1	2	2	-	2	
6	Juni	1	-	1	1	-	1	
7	Juli	-	-	-	-	-	-	Nihil
8	Agustus	-	-	-	-	-	-	Nihil
9	September	2	1	3	3	-	3	
10	Oktober	-	-	-	-	-	-	Nihil
11	November	1	-	1	1	-	1	
12	Desember	-	-	-	-	-	-	Nihil
JUMLAH		**10**	**4**	**14**	**14**	**-**	**14**	

Berdasarkan Tabel di atas, pada bulan Januari s/d Desember Tahun 2021 terdapat sebanyak 10 (Sepuluh) Pengguna Jasa mengajukan permohonan Layanan Pengaduan Langsung dan sebanyak 4 (Empat) Pengguna Jasa mengajukan permohonan Layanan Pengaduan Tidak Langsung. Semua permohonan Layanan Pengaduan telah ditindaklanjuti oleh Tim Layanan Konsultasi dan Pengelolaan Pengaduan Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Bima.

4.3. Hambatan Pelayanan

Dalam melaksanakan pelayanan pengaduan banyak hambatan yang mempengaruhi kualitas dalam memberikan pelayanan, sebagai berikut :

1. Kurangnya Sumber Daya Manusia (SDM)

   Kurangnya SDM dalam pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat dapat menghambat kecepatan proses pelayanan.

2. Belum Meratanya Beban Pekerjaan Aparatur

   Masih terdapat aparatur yang melaksanakan beberapa pekerjaan dalam waktu bersamaan sehingga berdampak pada lambatnya pelayanan kepada masyarakat.

3. Pemanfaatan Sarana Layanan Konsultasi dan Pengelolaan Pengaduan Belum Maksimal

   Sarana pengaduan yang tersedia belum dimanfaatkan dengan baik oleh pengguna jasa sehingga penyampaian pengaduan belum efektif sebagaimana yang diharapkan.

4.4. Rencana Perbaikan Pelayanan

Dalam rangka memenuhi kebutuhan pelayanan publik yang lebih baik, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bima mengupayakan untuk melakukan upaya – upaya perbaikan kualitas pelayanan, sebagai berikut :

1. Terhadap **Persyaratan**, dilakukan penyederhanaan persyaratan untuk mempermudah Pemohon/Pengguna Jasa dalam memanfaatkan layanan konsultasi dan pengaduan masyarakat .
2. Terhadap **Prosedur Pelayanan**, dilakukan penyederhanaan prosedur pelayanan dengan mengacu kepada Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku sehingga setiap Pemohon/Pengguna Jasa dapat terlayani dengan baik.
3. Terhadap **Waktu Pelayanan**, dapat dilakukan pengaturan waktu pelayanan sehingga pelayanan dapat lebih efektif dan memberikan kepastian hukum kepada masyarakat sebagai pengguna layanan.
4. Terhadap **Kompetensi Pelaksana**, dapat ditingkatkan dengan menempatkan petugas pelayanan yang memiliki kompetensi sesuai dengan keahlian dan pengalaman yang dimiliki dalam memberikan pelayanan.
5. Terhadap **Sumber Daya Manusia**, dapat ditingkatkan dengan dengan mengutus petugas pelayanan mengikuti pelatihan peningkatan kualitas SDM.

6. Terhadap **Beban Kerja Aparatur**, dapat dilakukan peningkatan efektivitas kinerja aparatur melalui pembagian tugas secara proporsional berdasarkan beban kerja aparatur.
7. Terhadap **Sarana dan Prasarana Layanan Konsultasi dan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat** dapat ditingkatkan dengan menambah fasilitas sarana dan prasarana layanan konsultasi dan pengelolaan pengaduan masyarakat agar seluruh masyarakat dan dunia usaha dapat memanfaatkan **Layanan Konsultasi dan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat** secara maksimal sesuai dengan kebutuhan pelayanan.

BAB V

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil tindaklanjut layanan konsultasi dan pengelolaan pengaduan masyarakat yang dilaksanakan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bima pada Bulan Januari s/d Desember 2021, dapat disimpulkan hal-hal sebagai berikut :

1. Secara keseluruhan, permohonan Layanan Konsultasi dan Pengaduan Masyarakat yang disampaikan oleh Penggunan Jasa melalui sarana layanan yang tersedia pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bima pada Bulan Januari s/d Desember 2021 sebanyak 30 (Tiga Puluh) Permohonan, dengan rincian sebagai berikut :
   a. Permohonan Layanan Konsultasi Langsung, sebanyak 15 (Lima Belas) permohonan;
   b. Permohonan Layanan Konsultasi Tidak Langsung, sebanyak 1 (Satu) permohonan;
   c. Permohonan Layanan Pengaduan Langsung, sebanyak 10 (Sepuluh) permohonan;
   d. Permohonan Layanan Pengaduan Tidak Langsung, sebanyak 4 (Satu) permohonan;

   Permohonan Layanan Konsultasi dan Pengaduan Masyarakat yang disampaikan oleh Pengguna Jasa pada Bulan Januari s/d Desember 2021 mengalami peningkatan yng cukup signifikan dibandingkan tahun sebelumnya. Hal ini menunjukkan bahwa semakin meningkatnya peran serta dan partisipasi masyarakat dalam memanfaatkan sarana Layanan Konsultasi dan Pengaduan Masyarakat. Pelaksanaan Layanan Konsultasi dan Pengelolaan Pengaduan Terhadap Pelayanan Terpadu Perizinan dan Non Perizinan harus terus dilakukan dan ditingkatkan guna menjawab kebutuhan masyarakat terhadap informasi publik yang berkualitas dan memberikan akselerasi dalam penyelenggaraan perizinan dan non perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Bima.

   Kepuasan masyarakat selaku pengguna jasa layanan publik merupakan salah satu hal penting yang harus diwujudkan oleh aparatur selaku pelaksana layanan secara berkesinambungan. Peran serta Pemerintah, Masyarakat dan Dunia Usaha merupakan 3 (Tiga) pilar utama yang memiliki peranan penting guna menjaga dan menciptakan iklim investasi agar senantiasa kondusif di wilayah Kota Bima. Sehingga, untuk mewujudkan hal ini setiap aparatur pelaksana Pelayanan Administrasi Perizinan dan Non Perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Bima dituntut harus mampu memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat dan dunia usaha.

   Penyelenggaraan Layanan Konsultasi dan Pengaduan Masyarakat yang diberikan oleh aparatur Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Bima tidak dipungut biaya dan seluruh permohonan Layanan Konsultasi dan Pengaduan Masyarakat yang disampaikan oleh pengguna jasa telah ditindaklanjuti dengan baik sesuai dengan Standar Operasional dan Prosedur (SOP) pelayanan dan telah memenuhi unsur kepuasan masyarakat.

5.2. Rekomendasi

Guna menjaga kepercayaan masyarakat selaku pengguna jasa, dapat direkomendasikan hal-hal sebagai berikut :

1. Kedisplinan petugas pelayanan dalam hal menjamin ketepatan waktu dalam pelayanan perizinan harus terus dipertahankan dan perlu diberi apresiasi serta senantiasa berkomitmen agar selalu menjamin kemudahan prosedur sehingga waktu pelayanan akan lebih efektif dan efisien demi tercapainya kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan publik.
2. Pelaksanaan Layanan Konsultasi dan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat hendaknya dilakukan sesuai ruang lingkup yang telah ditetapkan agar penilaian terhadap tindak lanjut dan penyelesaian permasalahan dapat lebih representatif mewakili penilaian masyarakat dalam mengukur perkembangan kinerja unit pelayanan.
3. Hasil tindak lanjut Layanan Konsultasi dan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat dapat dijadikan bahan acuan guna mengambil kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan dan sebagai dasar dalam melakukan evaluasi kinerja semua personil pelayanan publik.
4. Meningkatkan kemampuan Sumber Daya Manusia (SDM) semua aparatur pelayanan sehingga dapat mendukung pemberian pelayanan yang lebih baik sesuai harapan masyarakat.
5. Monitoring dan Evaluasi terhadap kegiatan investasi setelah izin diterbitan harus dilakukan agar iklim investasi yang kondusif senantiasa terjaga.
6. Guna mendukung terciptanya *"Good Governance"* di lingkup DPMPTSP Kota Bima pada khususnya dan Pemerintah Kota Bima pada umumnya dapat diupayakan dengan senantiasa melakukan inovasi dalam pemberian pelayanan publik guna lebih mendekatkan pelayanan kepada masyarakat.
7. Koordinasi yang baik secara berkesinambungan lintas OPD dan Instansi lainnya sangat diperlukan guna mendukung percepatan pelaksanaan pelayanan publik yang lebih baik.
8. Adapun rekomendasi berdasarkan saran dan masukan dari pengguna layanan, sebagai berikut :
   a. Petugas di loket pelayanan agar lebih profesional baik dalam hal memberikan pelayanan maupun terhadap penguasaan regulasi terhadap semua jenis layanan.
   b. Agar kegiatan pelayanan tidak terhambat, apabila pejabat yang menandatangani dokumen perizinan berhalangan atau berada di luar daerah melampaui SOP waktu pelayanan agar dapat ditunjuk pejabat lain untuk penandatanganan dokumen perizinan.
   c. Kemutakhiran dan ketersediaan sarana pendukung proses pelayanan perizinan yang cepat dan berkualitas sangat diperlukan guna peningkatan kualitas pelayanan.
   d. Penyebarluasan informasi pelayanan perizinan dan non perizinan yang optimal harus tetap dipertahankan guna memenuhi kebutuhan masyarakat terhadap informasi publik yang transparan dan berkualitas.

e. Guna lebih mendekatkan pelayanan kepada masyarakat, Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Bima dapat melakukan inovasi pelayanan publik dengan melakukan kegiatan sebagai berikut :

1). Melakukan pelayanan keliling (sistem jemput bola), yaitu dengan mendatangi masyarakat dan pelaku usaha yang ada di daerah yang cukup jauh dari DPMPTSP Kota Bima atau membuka loket layanan pembantuan di tempat umum seperti pasar dan sebagainya;

2). Membuka Klinik Layanan LKPM, yaitu berupa loket layanan khusus misalnya menyiapkan loket untuk melayani penyampaian Laporan Kegiatan Penanaman Modal (LKPM) dan sebagainya guna membantu pelaku usaha dalam melaporkan kegiatan investasi yang sedang dilaksanakan;

3). Membuka Loket Konseling Investasi, yaitu loket khusus untuk melakukan konsultasi dan bimbingan terkait kegiatan investasi dengan tahapan – tahapan sebagai berikut :

- Mendirikan Usaha dan Melakukan Pendaftaran;
- Memperoleh Izin Persiapan dan Konstruksi;
- Memperoleh Perizinan untuk Pelaksanaan dan Operasional;
- Penggunaan tenaga Kerja Asing;
- Mendapatkan Fasilitas Penanaman Modal.

4). DPMPTSP Kota Bima dapat bekerja sama dengan Pihak/Agen Jasa Pengiriman dalam penyampaian dokumen perizinan kepada pemohon, khususnya bagi pemohon yang berada di luar daerah agar pemanfaatan waktu lebih efektif dan efisien.

Semoga laporan ini bermanfaat sebagai bahan referensi, evaluasi dan masukan bagi aparatur pada unit penyelenggara pelayanan publik, serta sebagai bahan pertimbangan dalam mengambil langkah kebijakan ke arah peningkatan kualitas pelayanan publik yang lebih baik khususnya pada Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Bima di masa – masa yang akan datang.

Kota Bima, 7 Januari 2022

Kepala Dinas,

Drs. Adisan

NIP. 19650729 200501 1 004

LAMPIRAN

DOKUMENTASI PELAKSANAAN KEGIATAN
LAYANAN KONSULTASI DAN PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT
TERHADAP PELAYANAN TERPADU PERIZINAN DAN NON PERIZINAN
BULAN JANUARI S/D DESEMBER 2021

LAYAN KONSULTASI MASYARAKAT

OBYEK KONSULTASI MASYARAKAT

LAPORAN PENGADUAN MASYARAKAT

KOORDINASI TINDAK LANJUT PENGADUAN MASYARAKAT

RAPAT TINDAK LANJUT PENGADUAN MASYARAKAT

RAPAT TINDAK LANJUT PENGADUAN MASYARAKAT

LAYANAN KONSULTASI MASYARAKAT

LAYANAN KONSULTASI MASYARAKAT

LAYANAN KONSULTASI MASYARAKAT

LAYANAN KONSULTASI MASYARAKAT

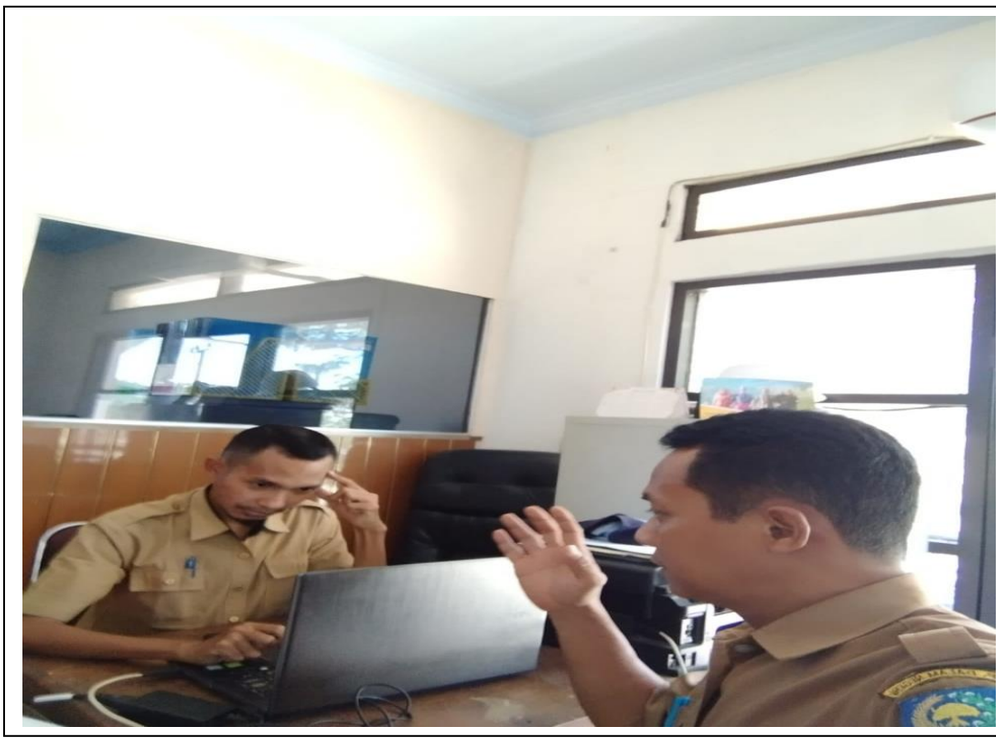
LAYANAN KONSULTASI MASYARAKAT

LAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT

LAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT

OBYEK PENGADUAN MASYARAKAT

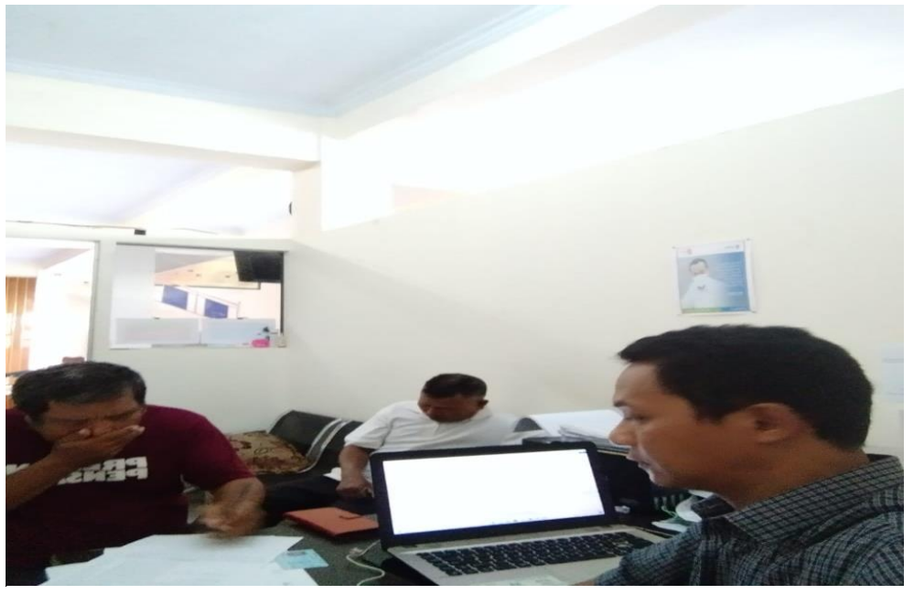
LAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT



LAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT

RAPAT TIM LAYANAN KONSULTASI & PENGADUAN MASYARAKAT

RAPAT TIM LAYANAN KONSULTASI & PENGADUAN MASYARAKAT



LAPORAN PENGADUAN MASYARAKAT

LAYANAN KONSULTASI MASYARAKAT